Inovação e Relacionamento com Clientes nos Canais Digitais

apimec | RIO

26,6

Milhões de Correntistas

74,5

Milhões de Clientes

5 Bilhões

Investimento em tecnologia





Internet

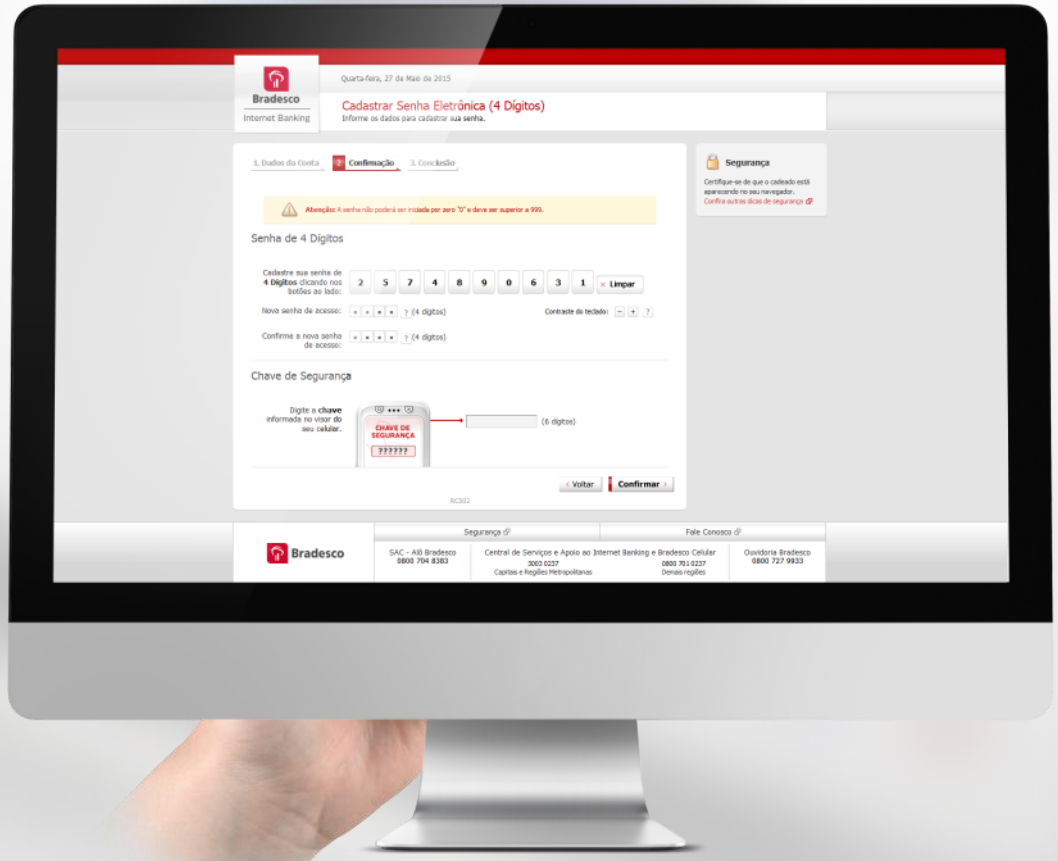
42% de participação

620

Serviços

4,5

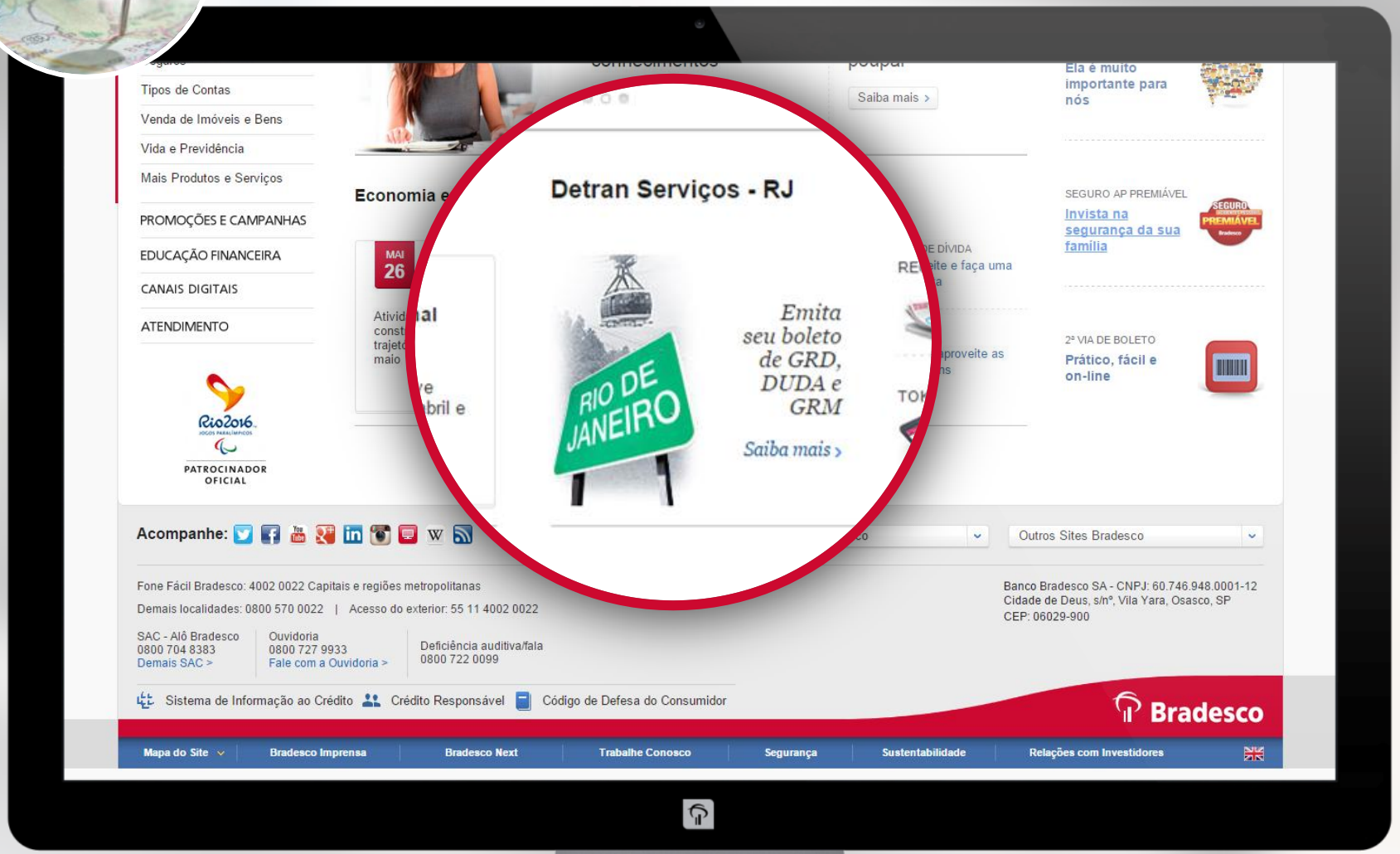
Bilhões de transações



Referente 2014

Geolocalização

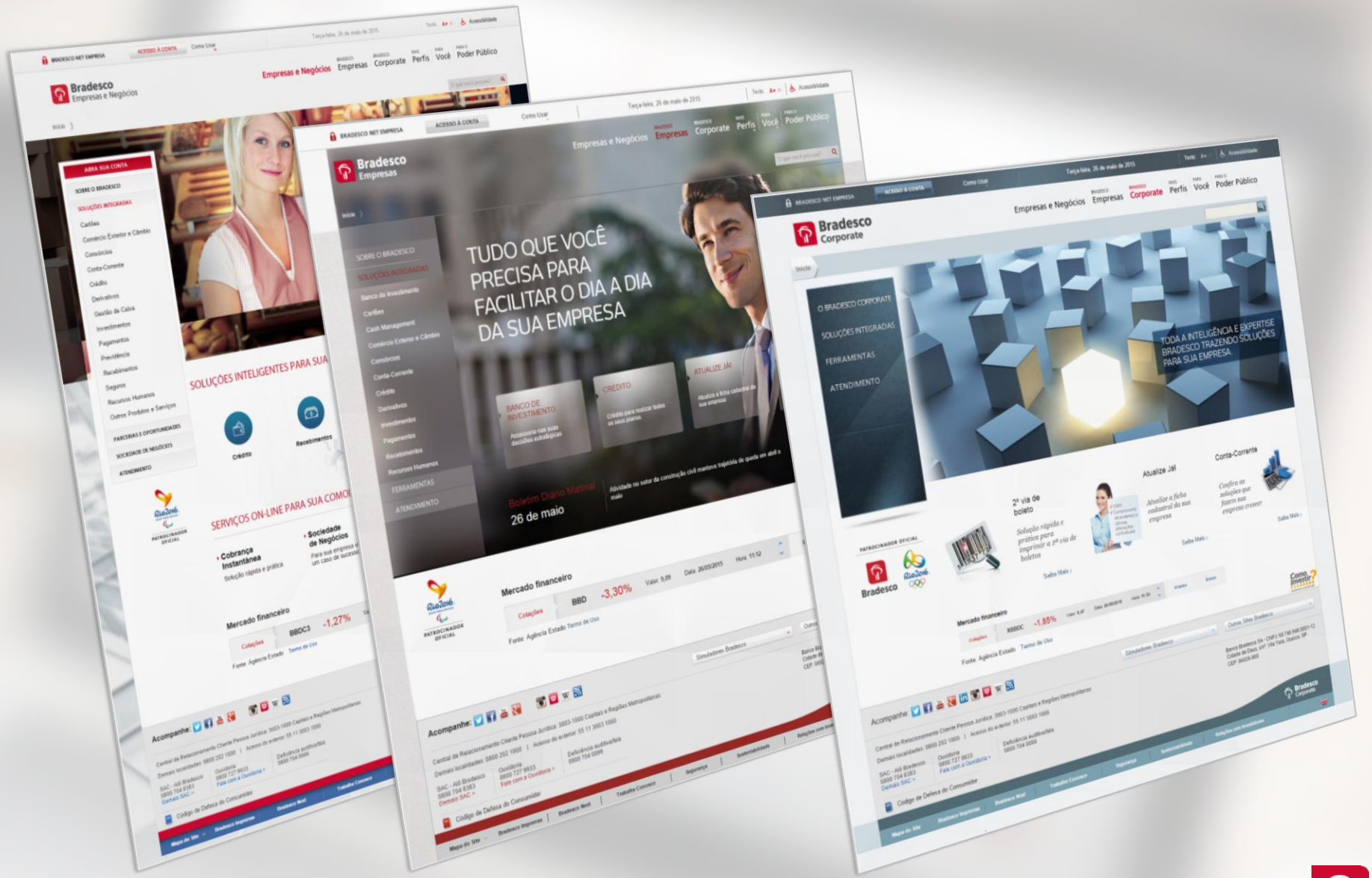




Segmentação Pessoa Física



Segmentação Pessoa Jurídica



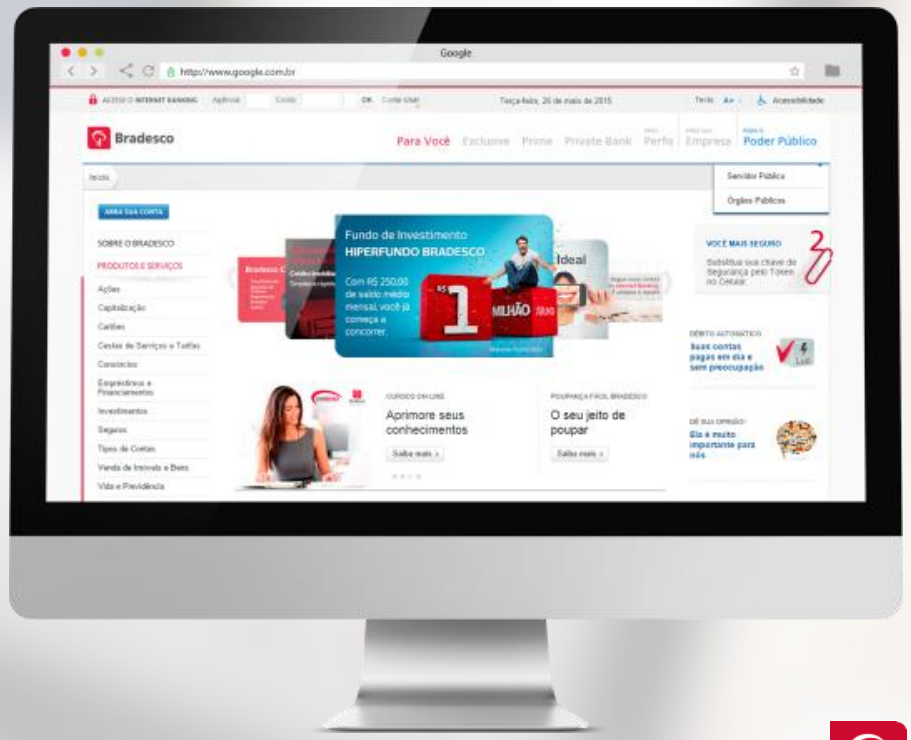
20 Anos

Primeiro site de banco do país

25 de maio de 1995



Atual





Desde 2009 estamos nas redes sociais
para estar presente onde o Cliente estiver,
24 horas 7 dias por semana



Evento #Engage2015

em Praga, Rep. Tcheca em Maio/15

O Bradesco ficou entre as 10 empresas mais "socialmente dedicadas" do mundo.




F.Banking
BRADESCO. O 1º BANCO BRASILEIRO
COM ACESSO À CONTA PELO FACEBOOK
Bradesco



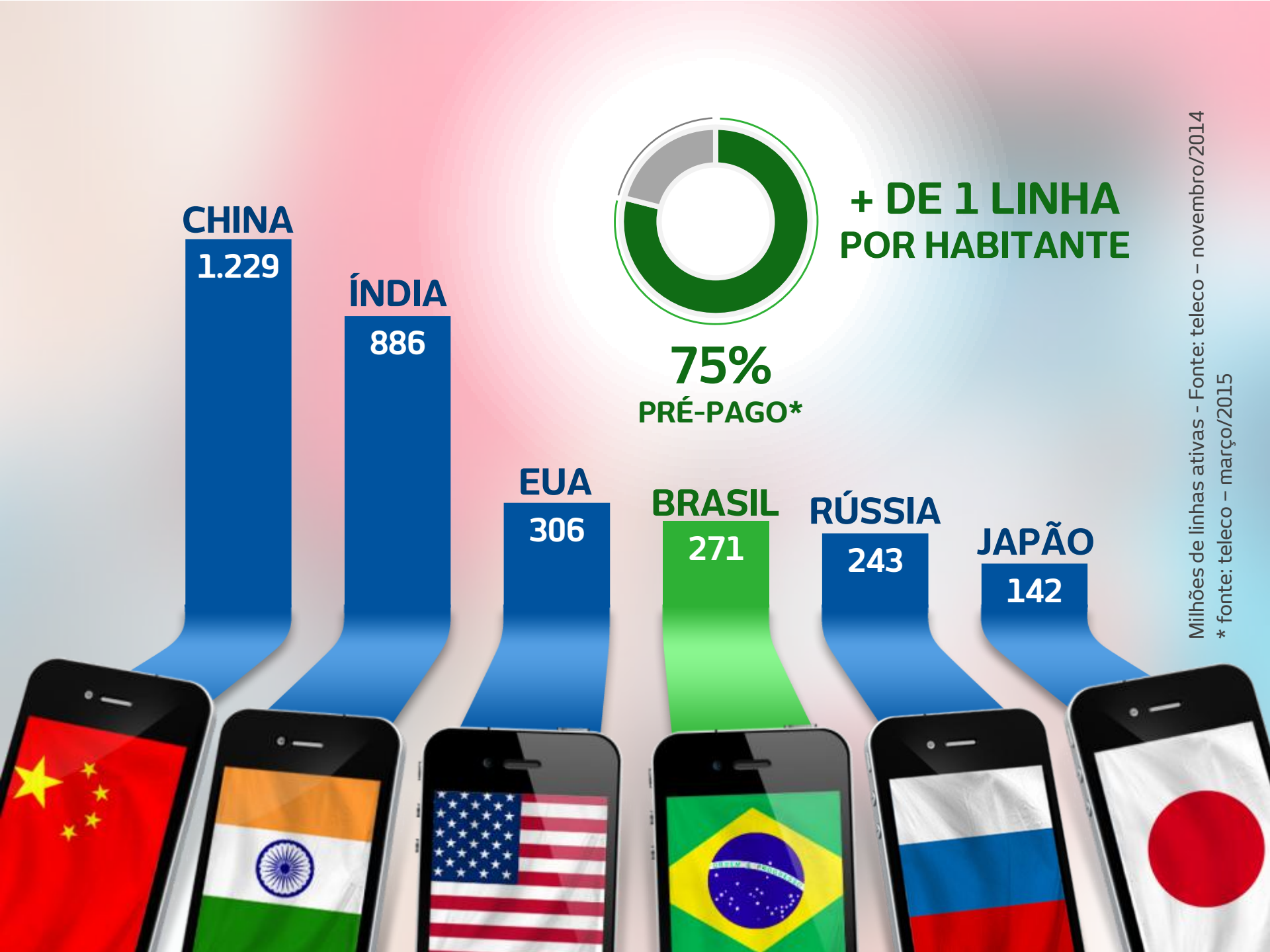
Mobilidade

29% de participação



6,9 BILHÕES
DE CELULARES NO MUNDO

FONTE: Teleco - Novembro /2014


CHINA
1.229
ÍNDIA
886
EUA
306
BRASIL
271
RÚSSIA
243
JAPÃO
142
+ DE 1 LINHA
POR HABITANTE
75%
PRÉ-PAGO*
Milhões de linhas ativas - Fonte: teleco – novembro/2014
* fonte: teleco – março/2015

Consultas

Saldos

Extratos

Seguros e Previdência

Cartões de Crédito

Pagamentos

Empréstimos

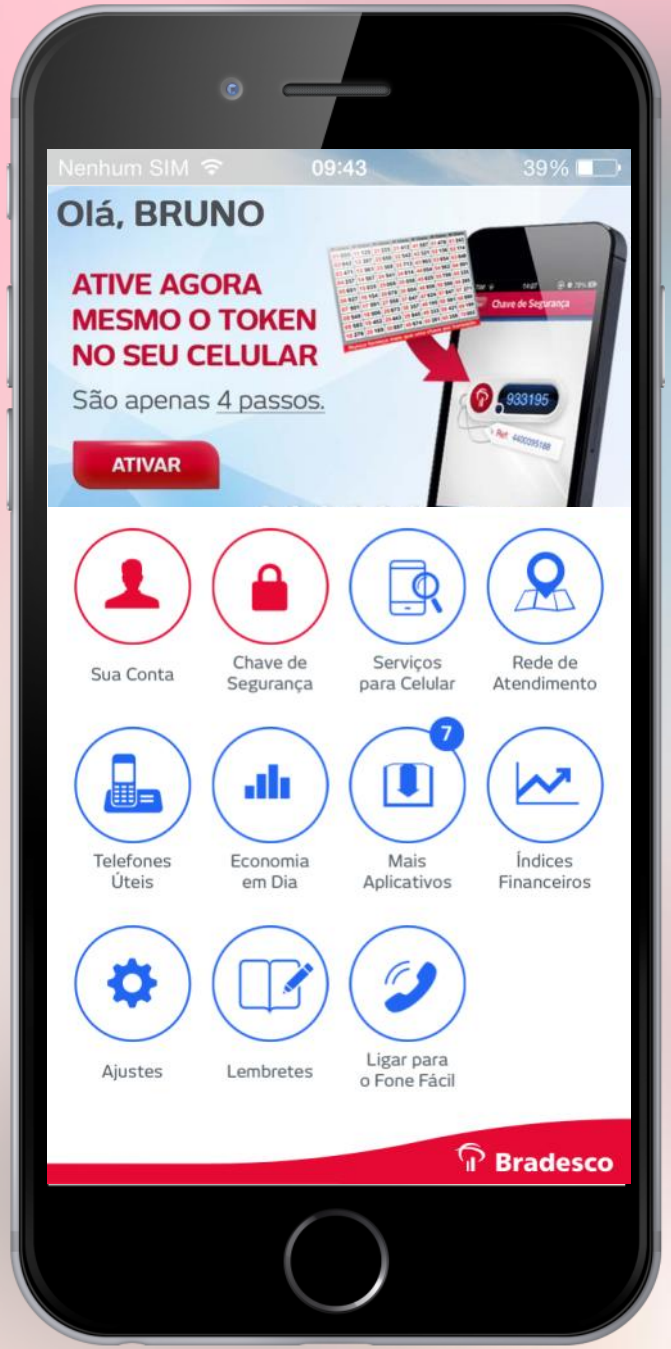
Transferências

Recarga de Celular

Investimentos

Home Broker

Depósito de Cheque



MOBILE BANKING PF

BRADESCO CELULAR PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

MOBILE BANKING PJ

TOKEN NO CELULAR

INFOCELULAR

SMS PAGUE BRADESCO



ACESSO GRÁTIS

RECARGA DIRETA

APLICATIVOS

DDA AUTORIZAÇÃO VIA SMS

BRADESCO CELULAR VIA SMS

LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS

M-PAYMENT

DEPÓSITO EM CHEQUE

SOFISTICADO AVANÇADO

MULTIPLATAFORMA



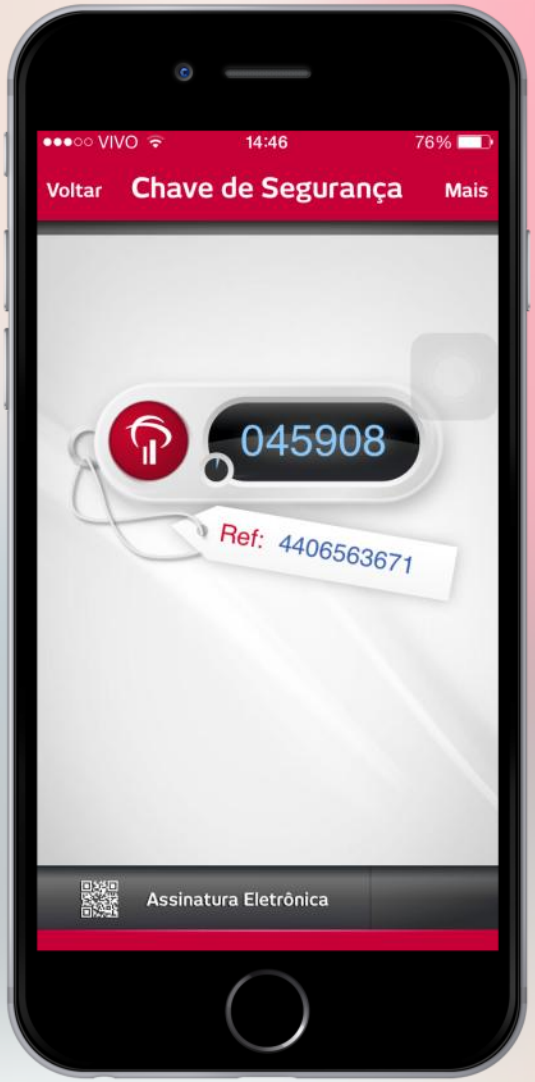
SIMPLES PARA O CLIENTE

USABILIDADE

Pagamentos com Leitor Código de Barras



M-Token


VIVO 14:46 76%
Voltar
Chave de Segurança
Mais
045908
Ref: 4406563671
Assinatura Eletrônica

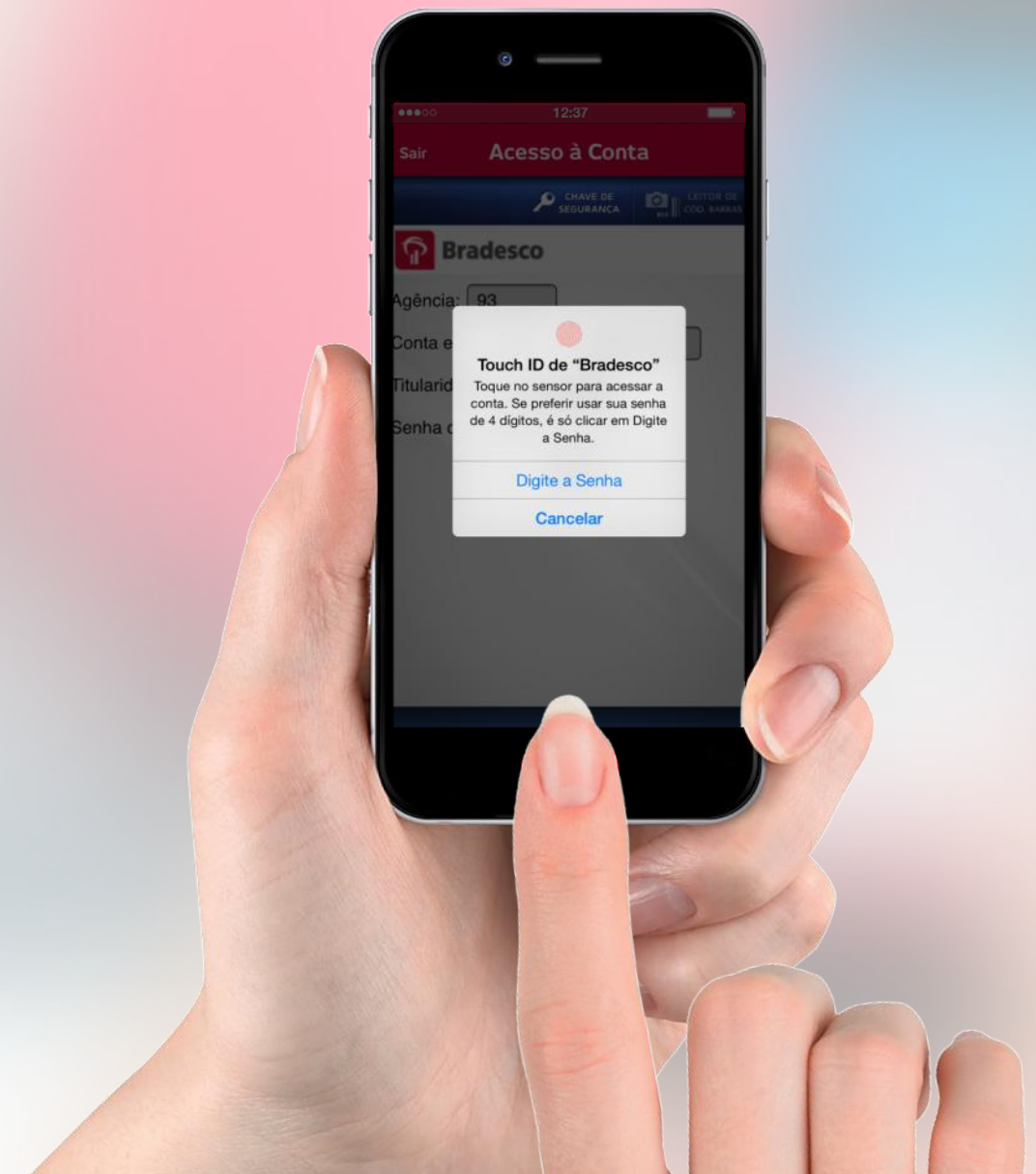

VIVO 14:48 76%
Sair
Acesso à Conta
ESCOLHER OUTRA CHAVE
AUTO PREENCHER
844283
Confirmação
Confirme os dados:
Da: Conta-Corrente
Para: Conta-Poupanca
Agência: 2856
Conta: 1017230-6
Favorecido: PRISCILLA CESAR FABRICIO
Data do Agend / Transf.: 26/05/2015
Valor: 10,00
Digite abaixo a Chave de Segurança que aparece no visor do seu dispositivo.
Chave de Segurança (ref: 55240)
Voltar
Confirmar


12:37
Voltar
Assinatura Eletrônica
Para validar a transação, capture aqui a imagem do código gerado (QR Code).
(8 dígitos)

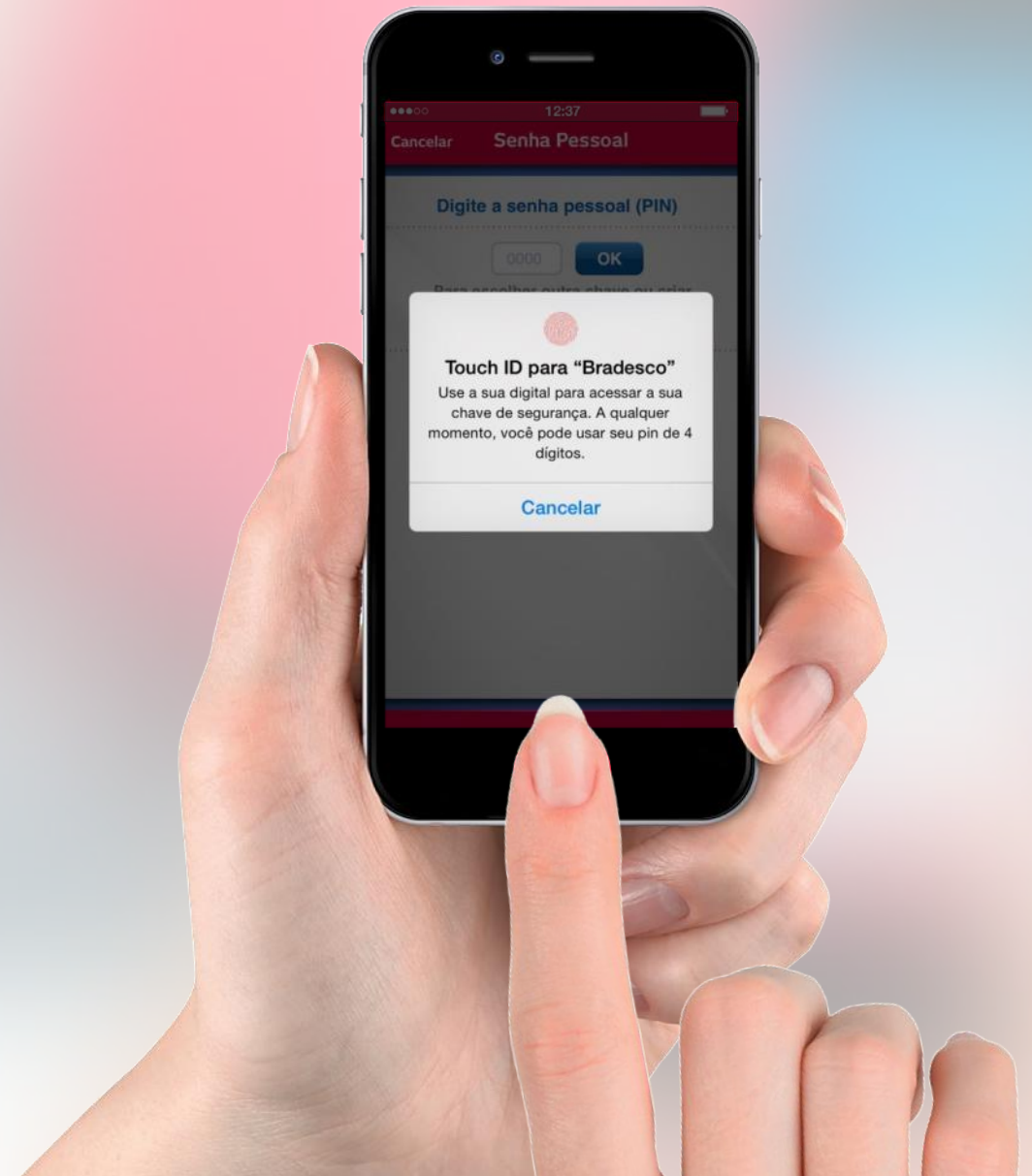
Depósito de Cheques



Acesso à conta via Touch ID



Acesso à Chave de Segurança via Touch ID



Único Banco a oferecer esse serviço aos seus clientes desde março de 2014

ACESSO GRÁTIS



oi Claro TIM vivo

Acesso Grátis

Prêmio Oi Tela Viva Móvel - Maio de 2015

14º Tela Viva MÓVEL



Carro Conectado

COMANDO DE VOZ



Carro Conectado

COMANDO DE VOZ



Carro Conectado

COMANDO DE VOZ



Carro Conectado

COMANDO DE VOZ



Apple Watch


Nenhum SIM
09:43
39%
Olá, BRUNO
ATIVE AGORA MESMO O TOKEN NO SEU CELULAR
São apenas 4 passos.
ATIVAR
Sua Conta
Chave de Segurança
Serviços para Celular
Rede de Atendimento
Índices Financeiros
Mais Aplicativos
Economia em Dia
Telefones Úteis
Ligar para o Fone Fácil
Lembretes
Ajustes
Bradesco

Apple Watch




Contact Center
3% de participação



9,8 Milhões

de ligações em 2014

Reconhecimento de comando de voz



Biometria de voz





Autoatendimento

18% de participação

Biometria desde 2006



Depósito em Tempo Real



Recicladora







Pagamento de Contas com Cartões de outros Bancos

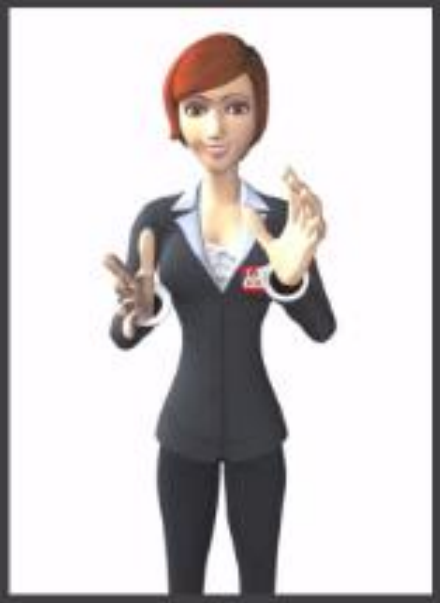


Saque Fácil


REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
50
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
20
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
20
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
10
10
REAIS

Saque em Libras

Digite sua Senha





Senha: *****

PARA AVANÇAR ENTRA

PARA CANCELAR ANULA

PARA CORRIGIR CORRIGE



ATENDIMENTO EM LIBRAS
INTERNET
AUTOATENDIMENTO
SAC



FACEBOOK LIBRAS



TRADUÇÃO EM LIBRAS
SITES: BRADESCO
SEGUROS E BRADESCO
SAÚDE



CDC ACESSIBILIDADE



AUTOATENDIMENTO
SAQUE FÁCIL BRADESCO



GABARITO DE CHEQUE
EM BRAILE OU COM
IMPRESSÃO AMPLIADA



EXTRATOS EM BRAILLE
OU COM IMPRESSÃO
AMPLIADA



CURSOS GRATUITOS
DE INFORMÁTICA



KIT EM BRAILLE E
FONTE AMPLIADA



TOKEN DV



CARTÃO DE DÉBITO
EM ALTO RELEVO



CDC ACESSIBILIDADE



INTERNETBANKING



PISO PODOTÁTIL NAS
AGÊNCIAS



MOUSE VISUAL
INTERNET



AGÊNCIAS COM RAMPA DE
ACESSO VAGAS DE
ESTACIONAMENTO



MÁQUINAS DE
AUTOATENDIMENTO



CDC
ACESSIBILIDADE

Usabilidade e Experiência



SMS
BANKING



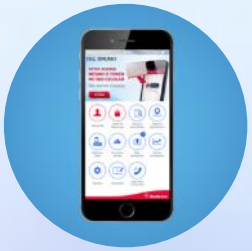
SAQUE
FÁCIL



SAQUE
EM LIBRAS



VALIDAÇÃO
DIGITAL



MOBILE
BANKING



CARRO
CONECTADO



COMANDO
DE VOZ



DEPÓSITO
EM TEMPO REAL



DEPÓSITO
DE CHEQUE



LEITOR
BIOMÉTRICO

Integração Digital dos Clientes nos Canais de Relacionamento

Jornada do Cliente mapeada em tempo real entregando experiência encantadora

Relacionamento digital e personalizado com experiência continuada



Integração digital
Oferta, informação, venda e conversação digital eficaz em tempo real

Pesquisa e desenvolvimento
A experiência do cliente para inovação contínua

Análise de dados e visão única do cliente (inclusive agência)

Integração dos Canais

Relacionamento com visão única do Cliente

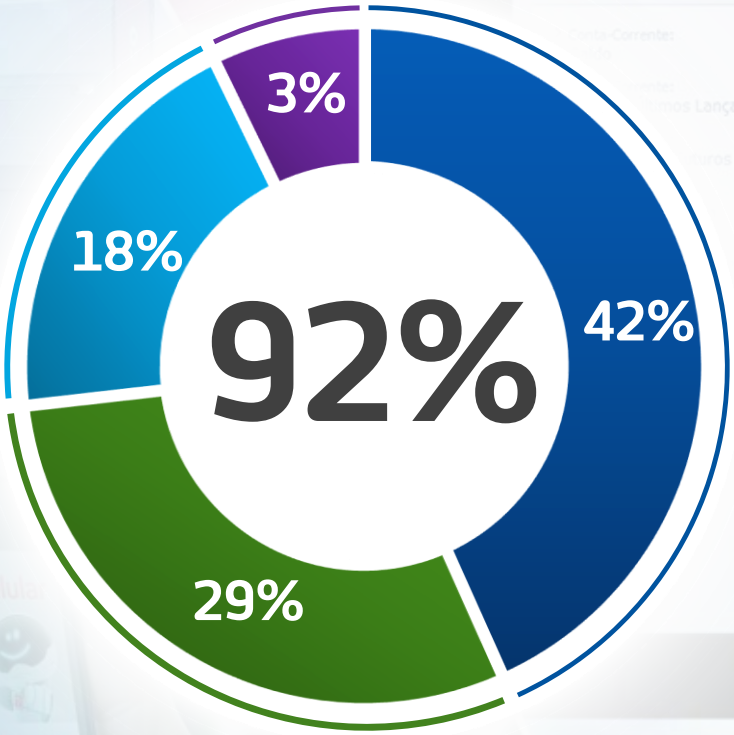


RELACIONAMENTO

INOVAÇÃO



RESULTADOS



DAS TRANSAÇÕES NO BRADESCO OCORREM NOS CANAIS DIGITAIS





E A EVOLUÇÃO CONTINUA...



OBRIGADO

ANTRANIK HAROUTIOUNIAN

4312.antranik@bradesco.com.br

Canais Digitais