



O novobanco é finalista na categoria "best use of tech in retail banking" dos banking tech awards 2024

Lisboa, 5 de novembro – O novobanco é finalista na prestigiada categoria "Best Use of Tech in Retail Banking" dos Banking Tech Awards 2024, com o inovador projeto Contact Hub. Este reconhecimento evidencia a dedicação do banco na transformação digital e o seu compromisso com a melhoria da experiência do cliente.

Nos últimos anos, a relação com os clientes com o seu banco tem vindo a tornar-se cada vez mais diversificada, com um aumento no uso de canais digitais para questões do dia a dia. Contudo, o contacto humano continua a ser fundamental em momentos críticos. Para acompanhar esta mudança, o novobanco está a implementar uma ferramenta de Contact Center as a Service (CCaaS) – Talkdesk, que visa:

- ✓ Automatizar a resolução de questões simples através do assistente virtual mIA.
- ✓ Redirecionar chamadas de atendimento puro para o centro de contacto.
- ✓ Direcionar chamadas comerciais para os balcões.
- ✓ Minimizar listas de espera nos balcões, redirecionando chamadas para outros balcões quando necessário balanceando cargas e adequando o colaborador mais habilitado para servir o cliente

A implementação do Contact Hub permitirá que o novobanco aumente o seu potencial comercial e melhore a satisfação dos clientes, com a expectativa de que as agências possam atender 25% das chamadas recebidas e reduzir custos ao redirecionar interações menos valiosas para canais automatizados.

Luis Ribeiro, administrador com o pelouro comercial, expressou: “Esta distinção é um testemunho do compromisso excecional da equipa de projeto do Contact Hub para proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes. A nomeação como finalistas deste prémio é um reflexo do trabalho árduo e da colaboração eficaz demonstrada por todos os membros da equipa.”

Sobre o novobanco

O novobanco é um banco português de serviço universal que disponibiliza uma gama completa de produtos financeiros a clientes dos segmentos de empresas e particulares. Atualmente com cerca de 1,6 milhões de clientes e activos de 44 mil milhões de euros, é o 4º maior banco no mercado nacional, com uma quota de mercado de aproximadamente 10%. O novobanco procura continuamente oferecer a melhor experiência ao cliente através de uma relação omnicanal baseada na transparência, simplicidade e segurança em todos os seus produtos e serviços.