

Banking and Financial Services

Caso de éxito

SKYTEL

Itaú

¿Qué es Banco Itaú?

Itaú Unibanco es el mayor banco en América Latina, con 90 años de experiencia, liderazgo e historia, ofrece una amplia gama de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de diferentes perfiles de clientes: banca comercial (individuos y pequeñas empresas); banca mayorista (empresas medias, corporate e investment banking).

Son el resultado de la fusión entre Itaú y Unibanco, en 2008. Tienen operaciones en 19 países a través de América, Asia, Medio Este y Europa. El objetivo apunta a ser reconocido como el Banco de elección de América Latina, proporcionando servicios financieros word class para individuos y empresas en la región.

Tienen presencia en la Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay, con fuerte enfoque en banca minorista y, siguiendo la fusión reciente entre Banco Itaú Chile y CorpBanca, fortalecimos nuestra presencia tanto en Chile como en Colombia expandiendo operaciones en la región. En 2016, se efectuó la fusión Itaú-CorpBanca en Chile y Colombia. Como consecuencia, Itaú Unibanco tuvo aumentos aproximados del 9% en activos, del 15% en la cartera de crédito y del 25% en depósitos. Asimismo, amplió significativamente su actuación en América Latina.



Recorrido

Comenzamos en el año 2014, con una operación pequeña y desde el 2017 somos orgullosos proveedores de servicio de una empresa con altos estándares de atención y vocación de servicio para con sus clientes.

Servicio

Actualmente recibimos **500 mil interacciones al año, con más de 60 especialistas dedicados al servicio**, gestionando además de la atención al Cliente, servicios de Back Office, ventas, Help Desk y otros.

Puntos clave

- Desarrollamos un sistema de "monitoreo" que funciona como CRM a medida de las gestiones atendidas por Avanza.
- Proveemos de reportería consolidada y proponemos sistemas de calidad y mejora continua para el servicio y sus usuarios finales.
- Con el objetivo de maximizar el ROI de nuestras operaciones, implementamos un sistema de generación de LEADS dentro del proceso de atención al Cliente, que aporta al Banco unas 10 mil ventas al año.