



CAJA LABORAL

Caso Práctico

CENTRO DE ATENCIÓN UNIFICADO

Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito, es una entidad financiera supervisada por el Banco de España. Forma parte de Mondragón Corporación, Cooperativa cuya estructura se configura en tres grandes Grupos: Financiero, Industrial y Distribución, que funcionan autónomamente en el marco de una misma estrategia de conjunto.

Necesidad

Caja Laboral dispone de tres servicios de atención que operan con clientes, oficinas y usuarios. Estos servicios operativos contaban en general con buena acogida pero necesitaban herramientas que facilitasen el crecimiento, la agilidad y el seguimiento de los mismos. El objetivo de Caja Laboral se centró en dotar a estos servicios de nuevas herramientas que potenciaran, aún más, los servicios y optimizaran el flujo de trabajo en cada uno de ellos.

Solución

Tecnocom Contact Center responde a las necesidades de las organizaciones de hoy en día, ya que permite disponer de un medio "multicanal" capaz de gestionar y aglutinar las relaciones y contactos con clientes, proveedores y/o personal de la propia entidad, así como los flujos de los procesos de negocio asociados a ellos, utilizando todos los medios de comunicación existente hasta la fecha: telefonía, e-mail, fax, mensajes SMS e Internet en tiempo real.

La solución implementada proporciona a Caja Laboral un centro de atención unificado para los tres servicios.

La solución requería unas adaptaciones específicas al producto Contact Center que consistían en:

- ❖ La migración de la aplicación actual de control de incidencias del CAU, construida en el entorno MS ACCESS al nuevo entorno.

SECTOR

Financiero

SOLUCION

- ❖ Migraciones
- ❖ Adaptaciones
- ❖ Desarrollo
- ❖ Implementación

BENEFICIOS

- ❖ Unificación de los canales de comunicación
- ❖ Ahorro de costes operativos
- ❖ Gran Capacidad de análisis de datos



CAJA LABORAL

Caso Práctico

- ❖ Adaptaciones de screen-pop según el circuito de entrada: banca telefónica, oficinas o CAU.

Desarrollo de un servidor de llamadas al terminal financiero.
Implementación de llamadas a transacciones de negocio.
Adaptación de los procesos de workflow para su interacción con Contact Center.

Beneficios

Esta solución ha aportado a los centros de atención de Caja Laboral múltiples beneficios, entre los que cabe destacar:

- ❖ Unificación de los canales de comunicación que utilizan tanto los clientes, como los usuarios y oficinas.
- ❖ Seguimiento pormenorizado de las acciones y gestiones realizadas por la entidad en cada grupo de atención.
- ❖ Reducción de costes operativos.
- ❖ Automatización de procesos de resolución de incidencias.
- ❖ Administración unificada de los tres centros de atención.
- ❖ Gran capacidad de análisis de información a partir de los datos suministrados por Contact Center.
- ❖ Posibilidad de crecimientos en nuevos centros de atención o centros remotos.