

Burgos, 29 de agosto de 2008

Cajacírculo moderniza todo su negocio de medios de pago poniendo en funcionamiento un nuevo *contact center*

Por medio de un acuerdo de colaboración con la empresa multinacional de Tecnologías de la Información, INDRA, cajacírculo ha puesto en funcionamiento un nuevo **contact center** corporativo que le permitirá desarrollar exhaustivamente el negocio de medios de pago y reforzar su apuesta por la multicanalidad.

Dicho acuerdo forma parte del objetivo principal de la Caja por mejorar la calidad de servicio a sus clientes y de optimizar sus procesos, reforzando su destacado lugar en el ranking de eficiencia a nivel nacional, posición que ya viene consiguiendo en los últimos ejercicios.

Todo esto lo ha realizado a través del denominado “**outsourcing de procesos BPO**”, reconocida herramienta que permite que determinadas cargas administrativas sean realizadas por terceros, especialistas en la materia, y sin merma en la calidad de su función. Mediante la cesión de estos procesos se mejora la eficiencia, se gana en flexibilidad y en capacidad de reacción ante nuevas necesidades de cambio. El uso de estas herramientas tecnológicas contribuye igualmente a agilizar la dinámica operativa con las mejores prácticas. Todo ello pensando siempre en el cliente como principio y fin de toda acción.

La tarjeta de crédito o débito es uno de los medios de pago más utilizados en España, y es que a la posibilidad de sacar dinero en efectivo de los cajeros automáticos (España es el país europeo con mayor número de cajeros por habitante), se une a que es la forma más cómoda y sencilla de realizar las transacciones habituales en los comercios. Sin embargo, esta simplicidad de uso para el particular exige por el contrario una organización bien compleja sin cuyo soporte no sería posible su circulación. Campañas de promoción, atención de solicitudes, aceptaciones, emisión, control del riesgo, seguimiento, sustituciones por desperfectos en la propia tarjeta, incidencias con los cajeros, robos, fraudes, reclamaciones.....etc. conforman una casuística difícil de gestionar si no se cuenta con los medios apropiados para dar un servicio eficaz.

Uno de los beneficios que van a obtener los clientes de **caja**círculo**** es el establecimiento de un servicio de atención telefónica con horario extendido, más allá del horario de las oficinas y servicios centrales. De esta manera, se garantiza la atención permanente del servicio ante cualquier contingencia.

En su primer mes de vigencia, el **contact center** de **caja**círculo**** ha registrado un total de 2.351 llamadas al **902 201717**, siendo las incidencias más comunes la activación y alta de tarjetas, bloqueos, así como determinados servicios relacionados con los TPV's (Terminales en el Punto de Venta) de los comercios.

Con esta iniciativa, **caja**círculo**** da otro paso decisivo en el camino de modernizar su organización, especialmente tras el cambio de plataforma informática y del servicio de caja electrónica, denominado **circul@**; situando a esta Caja entre las más eficientes en materia de seguridad, innovación y calidad de servicio.

El **contact center** se ha identificado como una oportunidad para el rediseño, la automatización de muchas de sus tareas y para la creación de un nuevo modelo operativo que facilite el acercamiento y una mejor atención hacia los clientes de **caja**círculo****.