

"la Caixa" firma una alianza con Fujitsu para mejorar la disponibilidad de su red de cajeros automáticos



CLIENTE: "LA CAIXA"

Retos

- Gestionar las incidencias y mantener de manera eficiente la mayor red de autoservicio de España, mejorando el nivel de servicio y reduciendo los costes operativos
- Mejorar el ratio de disponibilidad de la red
- Disponer de un único interlocutor para los diferentes niveles de servicio
- Disponer de la información necesaria para evaluar, en tiempo real, la rentabilidad del canal
- Mejorar la satisfacción de los clientes

Servicios

- Creación de un modelo de gestión para la resolución de incidencias que afecten a la disponibilidad de la red, ligado a compromisos contractuales
- Implantación de herramientas avanzadas de gestión y monitorización de la red de autoservicio.
- Creación de un Centro de Estudios: centro de excelencia para la mejora continua del servicio

Acercas de "la Caixa"

"la Caixa" es la tercera Entidad Financiera española y una de las cajas de ahorros más grandes de Europa. A diciembre de 2005, el Grupo "la Caixa" contaba con una red de 5.053 oficinas, una plantilla de 25.254 empleados, 9,6 millones de clientes y la red de autoservicio más extensa del sistema financiero español.

"la Caixa" inició la implantación de los primeros cajeros automáticos en 1979, y en 1985 contaba con 235 unidades. En la actualidad, el parque de cajeros del Grupo "la Caixa", integrado en ServiRed y casi en su totalidad fabricados por Fujitsu, es ya de más de 7.210 unidades, a través de los cuales se realizaron más de 460 millones de operaciones en el año 2005.

El Reto

La estrategia de gestión multicanal de "la Caixa" se fundamenta en el aprovechamiento intensivo de las nuevas tecnologías, con el fin de ofrecer servicios innovadores y de calidad a los clientes, permitiendo que todos los canales de interacción con el cliente se complementen de forma eficiente. El cliente es el centro de atención y debe de obtener una experiencia íntegra en el uso de los diferentes canales de distribución.

Para "la Caixa", el canal de autoservicio es, dado su elevado nivel de operaciones y su extensa cobertura, un elemento esencial para proveer servicios a sus clientes. Este canal es uno de los medios puestas a disposición de los clientes para que realicen operaciones de manera rápida y eficiente, en línea con la vocación de servicio de la Entidad.

En este sentido, un cajero parado o no disponible implica molestias para los clientes y la pérdida de un gran número de operaciones. Además, la coexistencia de diversos proveedores, con diferentes procedimientos de servicio, podía afectar a la resolución de incidencias, pudiendo ocasionar diversos problemas en la consistencia, coordinación y eficiencia del servicio ofrecido.

Por otra parte, la falta de integración de todos los datos procedentes del canal podía mermar la capacidad de la Entidad para prevenir la indisponibilidad, evitar duplicidades en la gestión de incidencias y asegurar el cierre satisfactorio de las mismas.

La Solución de Fujitsu

"la Caixa", consciente de lo que comporta gestionar, operar y mantener la mayor red de autoservicio de España de manera eficiente, decidió buscar la colaboración de un socio tecnológico con experiencia contrastada, con el fin de garantizar que su red de cajeros estuviera siempre disponible y preparada para ofrecer el nivel de servicio que sus clientes demandan.

La trayectoria de Fujitsu en el sector de autoservicio, unido al conjunto de referencias que avalaban su capacidad para gestionar con éxito un proyecto de esta envergadura, llevó a "la Caixa" a firmar una alianza con Fujitsu por tres años, para la gestión integral de las incidencias de su parque de cajeros.

Además, el éxito obtenido con anterioridad, tras la apuesta de "la Caixa" por la experiencia y tecnología de Fujitsu para la adecuación y renovación de los sistemas del canal de autoservicio, hizo que la Entidad se decantara de nuevo por Fujitsu.

Un equipo conjunto formado por miembros de ambas compañías diseñó, entonces, un plan para transferir con éxito la gestión de las incidencias del canal. En primer lugar, se realizó una evaluación del servicio y auditoría de la red de cajeros, seguido de un periodo de piloto, con el

fin de asegurar la fiabilidad y eficiencia de la red de autoservicio.

Fujitsu estableció un innovador modelo de análisis del canal, en el que no sólo se mide su eficiencia atendiendo a factores técnicos (tiempos medios de resolución, ratios de incidencias/avisos/averías), sino que también se analiza la disponibilidad operativa (incidencias que afectan directamente a la operativa de los terminales) y la información del servicio (parámetros relativos al cumplimiento de las SLAs, grado de satisfacción de las oficinas y nivel de disponibilidad del servicio).

Con ello, se impulsó un modelo para la resolución de incidencias que afectaban a la disponibilidad de la red de autoservicio, superando la visión tradicional de la gestión y resolución de averías.

Este modelo de gestión de las incidencias, que asocia la disponibilidad de la red a compromisos contractuales, precisó de un importante cambio organizativo y metodológico, permitiendo así la actuación en cajeros en el momento requerido, incluso fuera de los habituales horarios de oficina. Con ello, se perseguía la mejora continua en los niveles de servicio recibidos por "la Caixa", redundando en una mejor atención a los clientes de la Entidad en el canal de autoservicio.

Asimismo, con el fin de posibilitar la consecución de estos objetivos se constituyó un Centro de Gestión de Autoservicio (CGA), situado en Barcelona (instalaciones de Fujitsu), que permite la mejora continua de las condiciones de realización del servicio durante el periodo establecido. Los principios básicos del servicio son:

Centro de Gestión de Autoservicio

- Monitorización, gestión de eventos basado en sistema de priorización, gestión preventiva y control operativo
- Help desk técnico, soporte a equipos móviles
- Coordinación de servicios a terceros (call center, seguridad, etc.)
- Coordinación de servicios internos (desarrollo de software, reporting, análisis de tendencias, adaptación, monitorización de SLAs, etc.)
- Reporting a cliente y gestión de SLAs
- Metodología de gestión
- Creación de un Centro de Estudios: centro de excelencia para la mejora continua del servicio, el software y la gestión directa con los fabricantes

Implantación de Soluciones para la Gestión de la Red

- Herramientas avanzadas de monitorización y gestión integral de la red de autoservicio
- Autodiagnóstico y acceso remoto
- Cuadro de mando

Servicios en Campo

- Horarios de servicio extendido
- Mantenimiento técnico: reparación de fallos en el hardware, gestión de vandalismos, etc.

- Mantenimiento de primer nivel: reposición de consumibles, limpieza, mantenimiento de aspecto, resolución de atascos



Beneficios Derivados del Servicio

La implantación de este modelo de gestión de incidencias en "la Caixa" permitió a la Entidad:

- Mejorar sustancialmente la disponibilidad de la red de autoservicio, conectando su eficiencia con compromisos contractuales
- Mejorar el tratamiento de las incidencias: los empleados de las oficinas reciben asesoramiento de expertos, con lo que mejoran su eficiencia y pueden emplear su tiempo en servicios de valor añadido
- Mejorar la disponibilidad de la red (impacto en el negocio) a través de los planes preventivos de actuación que se definen desde el centro de estudios
- Centralizar la renovación, gestión y mantenimiento de la red de autoservicio en un único proveedor, con el fin de mejorar su eficiencia y reducir costes
- Integrar y consolidar las fuentes de información generadas por el canal, con el propósito de fomentar su mejora continua
- Mejorar la gestión de las intervenciones en campo con los agentes del servicio, llegando a conocer el grado de eficacia de sus intervenciones

Acerca de Fujitsu

Fujitsu Services cuenta con más de 30 años de experiencia en el canal de autoservicio y mantiene más del 20% del parque de cajeros en España.

Fujitsu Services es filial de Fujitsu Services, una de las compañías líderes en soluciones y Servicios TI, que cuenta con una facturación anual de 2.860 millones de euros y emplea a más de 21.000 personas. Su principal foco es proveer servicios gestionados y outsourcing para entornos desktop, redes y datacenter, conjuntamente con una amplia oferta de servicios, incluyendo consultoría tecnológica, integración y desarrollo.

PREGUNTE A FUJITSU

Contacte con nosotros en el 901 100 900, vía e-mail en info@mail.fujitsu.es o visite es.fujitsu.com