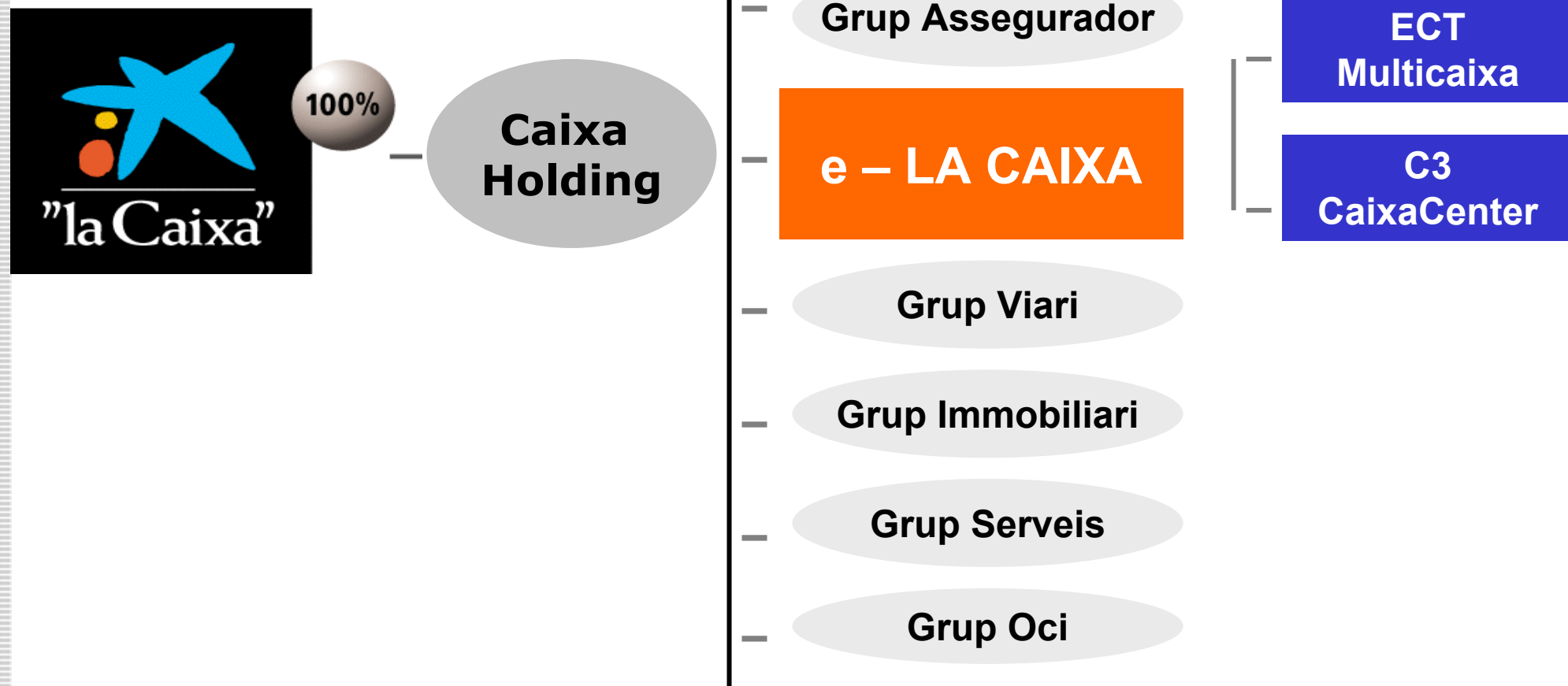


C3-CAIXA CENTER, S.A.

Servei d'Atenció al Client

**Presentació per al "International Workshop on
e-Governance, Regions and Cities"**



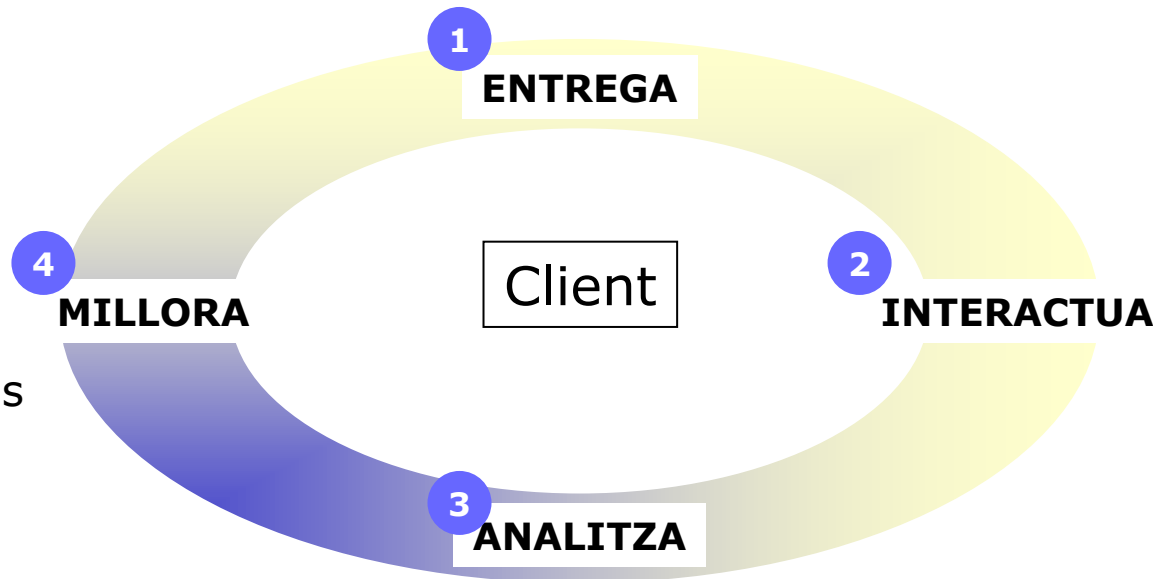
¿Què és e-C3?

És una empresa del **Grup "la Caixa"** especialitzada en la **gestió de centres de contacte** amb clients, a través de **tecnologies** que permeten major **interactivitat per diferents canals**, **facilitat d'exploració** i **qualitat de servei** al client, comportant una **millora dels costos associats**.

Filosofia de treball

- Banca per Internet
- Operativa de caixers
- Banca telefònica
- Nous canals: WAP, SMS, TV Digital...

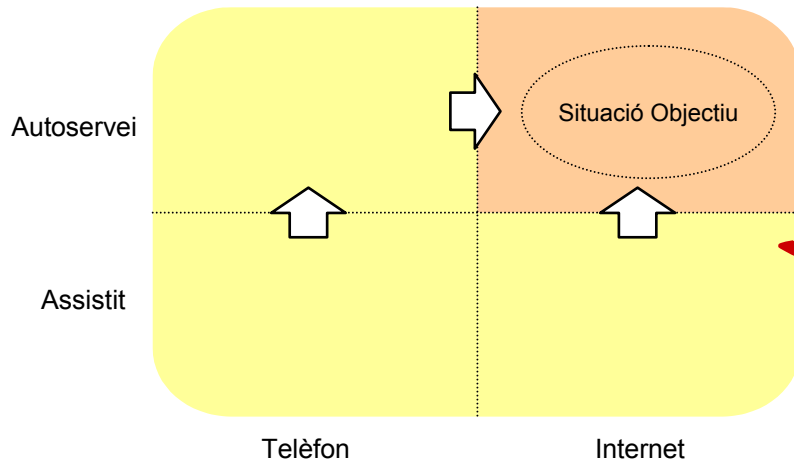
- Propostes de millora
- 6 sigma
- Usabilitat
- Automatització de processos
- Canals alternatius



- Call Center de clients i d'oficines
- Mail Center
- Queixes i Reclamacions

- QUANTIFICACIÓ
- Informes de seguiment
- Anàlisi de tendències i desviacions
- Detecció de anomalies

Multicanalitat



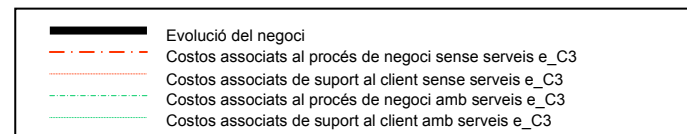
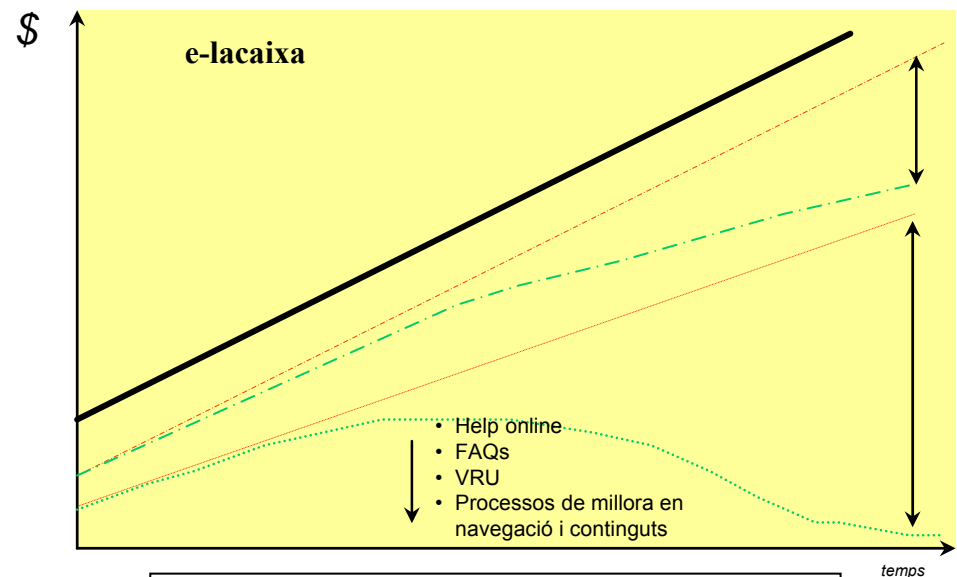
Objectiu dels processos de millora:

Autoservei del client

Aquesta 'situació objectiu' comportarà:

Una optimització dels costos associats als serveis de Contact Center :

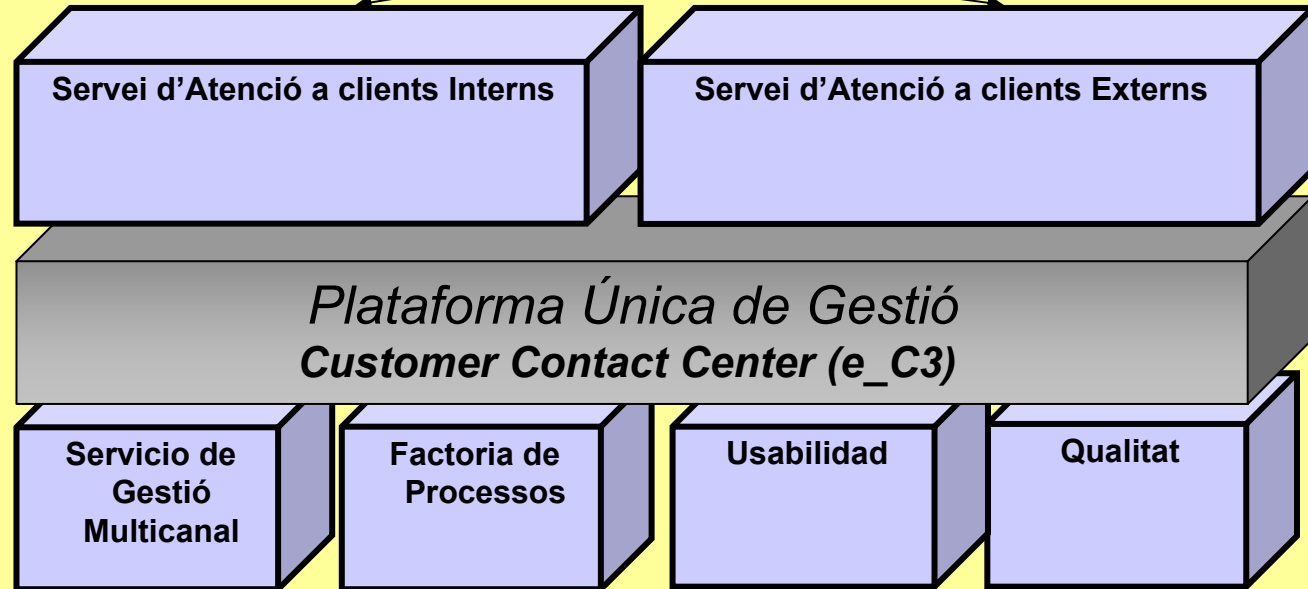
- Racionalització dels costos associats al procés de venda.
- Reducció dels costos associats als processos de suport al client.
- Processos permanents de millora des dels sistemes de seguiment de Qualitat.



Plataforma Tecnològica



Clients / Oficines



- ✉ Correu electrònic i Fax
- ☎ Canal Telefònic (VRU,CTI)
- 📱 Telefonia mòbil (SMS)
- @ Internet / Intranet Oficines.
 - Formularis de atenció al client
 - Formularis de contractació de productes
 - Assistent Virtual

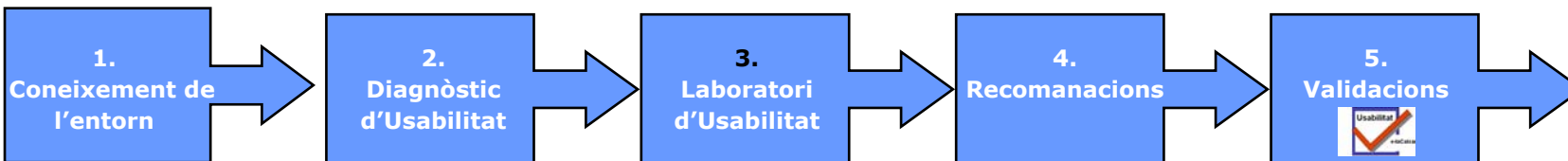
Base de Dades: ORACLE

Aplicació CRM: SIEBEL

- Multiempresa
- Multiproveïdor
- Multiservei
- Multiidioma

Usabilitat

Metodologia utilitzada per Usabilitat



TÈCNiques APLICADES

CARD SORTING 	FOCUS GROUP 	ELABORACIÓ DE PERSONATGES 	<ul style="list-style-type: none">• Garantia d'aplicacions orientades a l'usuari• Metodologia científica, lliure de subjectivitat
ANÀLISI OBSERVACIONAL 	EVALUACIÓ DE PROTOTIPS	TEST D'USUARIS	
	DISSENY PARTICIPATIU	Actualment ja es realitza en... <ul style="list-style-type: none">• E-la Caixa, a on l'Usabilitat dona el Vist i plau al redisseny de pantalles de Línia Oberta, incorporant propostes de millora i la visió del client	

Seguiment quantitatiu

VIA SEGUIMENT DESVIACIONS DE TRUCADES

INFORME DIARI TF21 - 25/08/2003

1.- TRUCADES D'OFICINES. ACUMULAT MENSUAL

1.1 Mètriques telefòniques.

	Acumulat Mensual: AGOST									
	Trucades		SLAs						SLA	
	Rebudes	Contest.	% aband	T.resp.	Saturació Trucades	T.resp. Hts	T.resp. Diss	T.resp. Dg i Fest	% aband.	Temps respost
Oficines	21960	21427	1,02	15,7	90				3,00	20,0

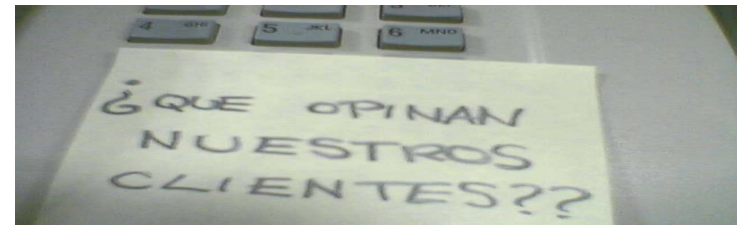
1.2 Distribució per orígens de les trucades enregistrades (tots els diagnòstics).

	Acumulat Mensual: AGOST					
	Registres			Nº Mig Oficines	Rati registres	
	Total Registrades CdT	Incidències LAN	Altres incidències Alienes a la LAN		Total Oficines/dia	Incidències LAN Oficines/dia
Oficines PROA	1583	415	1168	215	0,46	0,12
Oficines TF-21	19844	12141	7703	4420	0,28	0,17

- Selecció de mostres significatives o poblacions comparables. Ex.: Oficines PROA vs TF21
- Definició de ratis de seguiment: Trucades per oficina i dia
- Seguiment DIARI

VIA ENQUESTES A CLIENTS i/ o EMPLEATS

- Realització d'enquestes de seguiment abans, durant i després d'una posta en marxa
- Mesurar el grau de satisfacció amb el canvi, mitjançant un índex
- Possibilitat de seguiment multicriteri (per segment de client)
- Metodologia testada
- Suportat per Siebel i Factoria de processos



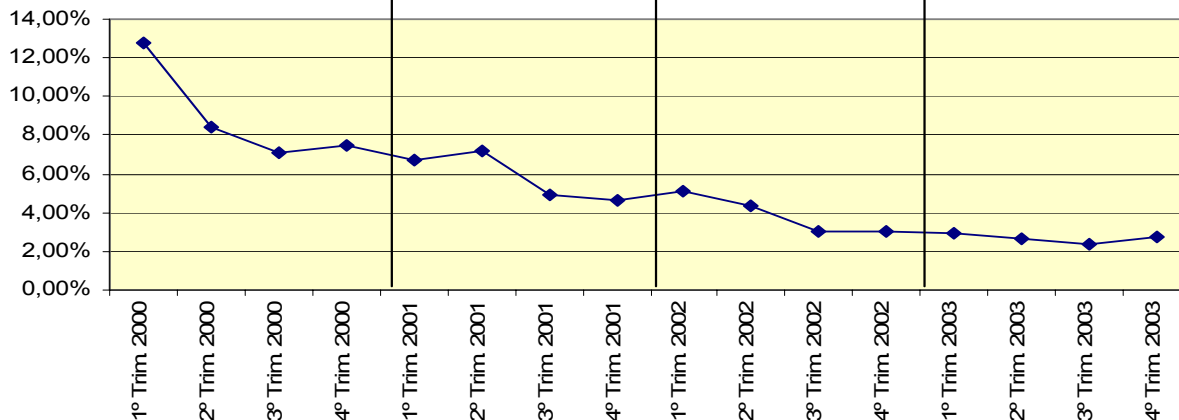
Actualment ja es realitza en...

- Grans projectes de canvi a l'entitat (canvis d'infraestructura, renovació d'aplicacions, etc.)

Dades operatives. Evolució anys 2000, 2001, 2002 i 2003.

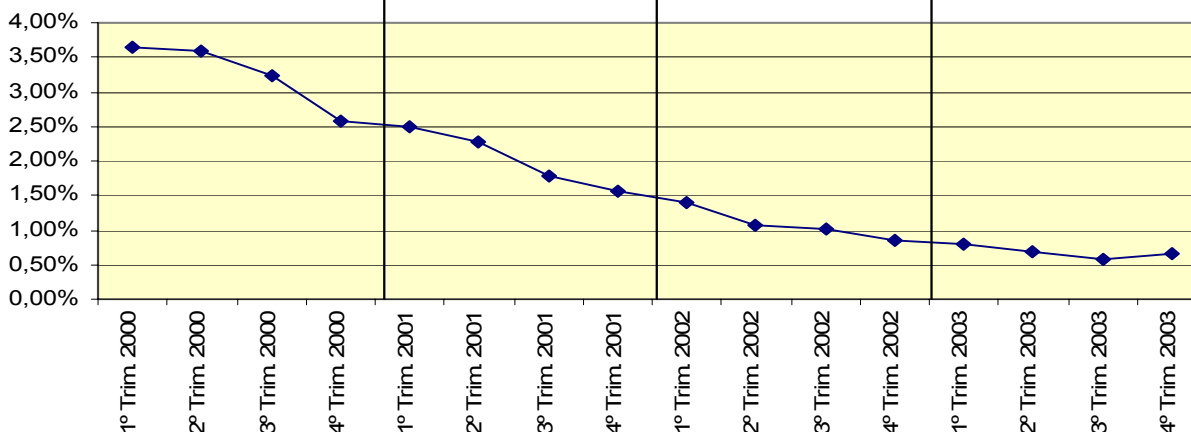
CALL CENTER

% Trucades / Client Operatiu



MAIL CENTER

% Correus / Client operatiu



Escotar de manera activa al client mitjançant els centres de suport (call i mail center), ha permès generar propostes de millora que han comportat millores molt importants de la qualitat del servei de Banca per Internet

Call Center Oficines

Des de l'any 2003, C3 realitza accions de millora i de contenció del cost sobre el CCO que, sense afectar a la qualitat, han permès reduir el volum de trucades en un 16% anual.

