

Banco Galicia: Mejora La Atención Al Cliente.



Desafío

El Banco Galicia amplió su negocio minorista con la captación de un mayor número de depósitos, de acuerdo al informe anual de entidades elaborado por la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).

Actualmente, el Banco Galicia ocupa el tercer puesto en el ranking nacional, en el que antes tenía la cuarta posición. Debido al crecimiento que tuvo su negocio, renovar tecnológicamente la plataforma de comunicaciones de su Centro de Contactos de Cliente (CCC) se convirtió en una prioridad ya que necesitaba extender las funcionalidades de su sistema de telefonía, con el fin de incrementar su eficiencia comercial.

La principal necesidad que tenía el banco consistía en renovar su sistema de telefonía basado en la tecnología TDM, actualmente obsoleta, y pasar a un modelo basado en tecnología IP que le permitiera incorporar más internos y mayores funcionalidades a los 500 puestos de trabajo que atienden clientes y realizan promociones.

“Con la anterior plataforma teníamos serias limitaciones tanto para el crecimiento del Centro de Contactos de Cliente como para la incorporación de nuevas funcionalidades. Debido a que la anterior tecnología estaba asociada al cableado físico representaba una fuerte restricción a la mudanza del CCC al nuevo edificio corporativo. Además se encontraba observada dentro del régimen de obsolescencia con distintas objeciones de auditoría”, describe Marcelo Caiafa, Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.

Solución

Con el fin de atender la demanda y mantener el crecimiento del negocio, en octubre de 2014 Banco Galicia decidió migrar su plataforma de comunicaciones hacia la tecnología IP. Para eso elaboró un pedido de propuestas a los principales fabricantes, bajo la modalidad Request for



DESAFÍO

- Banco Galicia debía migrar a telefonía IP para mejorar su atención a clientes.

SOLUCIÓN

- Contact Center basado en Avaya Aura y Avaya One X.

Valor proporcionado

- Se integró el centro de contactos de clientes en una solución de fácil administración y que puede escalar en cantidad de puestos de trabajo.

Proposal (RFP). Convocó a Ericsson –empresa que había provisto la central basada en tecnología TDM– y sumó a Cisco y Avaya.

“Abrimos la compulsa y manejamos la RFP en dos estadios: comercial y técnico. A partir de las propuestas técnicas se evaluaron a los tres fabricantes en base a las funcionalidades de los servicios que ofrecían y a las características técnicas de la infraestructura. Se clasificaron los oferentes en un ranking que fue elevado a la gerencia, sin cruzarlo con las ofertas comerciales. En paralelo el departamento de Compras realizó un proceso similar, pero a partir de las propuestas comerciales. El directorio es quien toma la decisión de compra y eventualmente convoca a los gerentes para evacuar dudas y consultas. En este caso, el ganador fue Avaya”, explica Marcelo Caiafa, Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.

El desafío de Banco Galicia consistía en ofrecer mejores servicios desde su Centro de Contacto, repartido en dos locaciones en el centro de la ciudad de Buenos Aires, y generar una plataforma que permitirá su mudanza hacia un único edificio ubicado en el barrio de Chacarita, con menores costos de alquiler y mantenimiento.

Además de los agentes en particular se debían sumar a sesenta operadores que trabajan en la gestión y la calidad del Centro de Contactos al mismo edificio, con el fin de contar con una sola locación para brindar servicios, lo cual está previsto para comienzos de 2017.

En junio de 2015, el departamento de Sistemas y Tecnología del banco comenzó un relevamiento de necesidades para migrar hacia la solución IP provista por Avaya. El Centro de Contactos posee distintos sectores como telemarketing, ventas y retención de clientes, entre otros, que utilizan aproximadamente unas cuarenta aplicaciones. “Pasamos de un modelo de teléfono físico de agente a otro basado en software, que se utiliza como una aplicación de la PC. Eso nos hizo armar un prototipo por cada uno de los distintos grupos de atención del CCC, que nos permitiera administrar la migración de forma controlada. Tomamos un par de puestos de agente del Centro de Contactos como pilotos productivo. Los dejábamos productivos 7 días y luego esperábamos una semana más para chequear

“Evaluamos a los tres fabricantes en base a las funcionalidades de los servicios que ofrecían y a sus características de infraestructura. En este caso el ganador de la compulsa fue Avaya.”

- Marcelo Caiafa,
Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.

el sistema de reportes y las grabaciones. Eso nos permitió reproducir más del 90 por ciento de las operaciones. Cuando el resultado de las pruebas era satisfactorio, se procedía a la implementación masiva del resto del grupo de trabajo”, detalla Caiafa.

En menos de un año, los 600 puestos del Centro de Contactos se migraron a la nueva plataforma de tecnología IP provista por Avaya, en la cual se invirtieron US\$ 2 millones. “Un gran cambio es que ahora estamos procesando lo que sucede en redes sociales como Twitter y Facebook, dentro de una misma plataforma consolidando la reportería y la gestión de los canales de mensajería instantánea con el resto de los servicios la gestión de un community manager incluido en la en el Centro de Contactos”, agrega Marcelo Caiafa, Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.

Resultados

Con la nueva plataforma de telefonía IP, el Centro de Contactos de Clientes del Banco Galicia está listo para realizar su migración al nuevo edificio de Chacarita. Entre los beneficios que trae aparejada la implementación, el área de Sistemas y Tecnología destaca:

- Integración del Centro de Contactos: se unifica la administración de las llamadas y las gestiones comerciales, agregando servicios a la tradicional atención telefónica
- Mejora de la experiencia del cliente: el banco hoy puede gestionar de manera más eficiente la experiencia y la calidad de atención del CCC en los distintos canales, incluídas las redes sociales.
- Contar con una infraestructura de monitoreo y gestión de calidad unificada: con independencia del canal que utilice el cliente, queda centralizada la plataforma de reportería.
- Incorporación de nuevos servicios: fue posible sumar al tradicional servicio de atención telefónica, chat, mail, redes sociales y video.
- Menores costos de operación: las nuevas oficinas tienen un costo de alquiler más bajo, y en las locaciones del centro de Buenos Aires solo quedarán las áreas comerciales, corporativas y de marketing.
- Mejor administración de las llamadas y las pantallas: anteriormente se guardaba el audio y las pantallas de las llamadas en cintas ferromagnéticas, actualmente fuera de soporte. Hoy se graba en las redes de datos a costos menores y con mayor versatilidad al momento de requerir los archivos.

Al migrar a telefonía IP, el Centro de Contactos del Banco Galicia no queda sujeto a la infraestructura física de cableado y permite gestionar mudanzas, altas y bajas de una forma sencilla desde un servidor centralizado.

Desde el punto de vista comercial, el nuevo sistema de gestión permite desarrollar reportes a medida. “Podimos incorporar la reportería del CCC a la plataforma de data warehouse corporativo. Antes la información se encontraba en servidores distribuidos y planillas Excel individuales. Eso cambió y ahora la reportería está unificada e integrada. Hoy podemos mejorar el proceso de toma de decisiones con un tablero de comandos consolidado, gracias al sistema implementado”, concluye Marcelo Caiafa, Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.

“Hoy estamos procesando lo que sucede en redes sociales como Twitter y Facebook, dentro de una misma plataforma.”

- **Marcelo Caiafa**, Team Leader de Tecnología UC del área de Sistemas de Banco Galicia.



Aplicaciones y Servicios:

- Avaya OneX® Client 2.5
- Avaya Aura® Elite Multichannel Release Client 6.4
- Avaya Aura® Application Enablement Services Server Release 6.3.3
- Avaya Aura® Call Center Elite Multichannel Release Server 6.4.1
- Avaya Proactive® Contact Release Release 5
- Avaya Call Management System® Server Release 17
- Avaya Aura® Application Enablement Services Release 6.3.3
- Avaya Workforce Optimization® Server Release 12

Banco Galicia

Fundado en 1905, Banco Galicia es uno de los principales bancos privados de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina. A través de sus canales de distribución, tradicionales y alternativos, comercializa una amplia gama de productos y servicios financieros para personas y empresas.

El Banco opera una de las más extensas y diversificadas redes de distribución del sector financiero privado argentino, ofreciendo más de 420 puntos de contacto con sus clientes por intermedio de sucursales bancarias y centros de banca electrónica y otros más de 390 centros de atención correspondientes a las compañías de tarjetas de crédito regionales y Compañía Financiera Argentina.

Sus clientes también cuentan con acceso a servicios de banca telefónica, bancogalicia.com, y Galicia Móvil el primer portal financiero de Internet y el primer servicio de pagos mediante el teléfono celular, respectivamente, establecidos por un banco en la Argentina. Adicionalmente, Banco Galicia es el banco argentino líder por relevancia en las redes sociales.

Para más información, visite www.bancogalicia.com

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.