

Citibank Korea Inc. mejora el entorno de trabajo y el servicio de atención al cliente con un sistema sin papel

Case study



BUSINESS
SOLUTIONS

Citibank Korea Inc. optimiza sus procesos y ofrece un mejor servicio de atención al cliente gracias al monitor interactivo DTU-1141 de Wacom en 126 sucursales de todo el país

Citibank Korea Inc siempre ha ido a la vanguardia de tecnología avanzada, especialmente en el ámbito de los servicios de atención al cliente. Con el objetivo de seguir liderando digitalmente el sector bancario, Citibank Korea Inc. ha implementado los monitores DTU-1141 de Wacom para ampliar los sistemas sin papel en sus 126 sucursales de todo el país. Esto ha permitido llevar la calidad del servicio de atención al cliente a un nivel superior. Esta estrategia está recibiendo respuestas positivas y fomentando la confianza de los clientes gracias a la eliminación de la gestión con papel, que es la causa más habitual de pérdida de los datos personales de los clientes.

DTU-1141 de Wacom, una plataforma digital optimizada para un sistema sin papel

Antes de implementar los monitores DTU-1141 de Wacom, Citibank Korea Inc. utilizaba un sistema sin papel que empleaba un monitor de visualización y un monitor de captura de la firma para las solicitudes de tarjeta de débito sin papel. No obstante, según Citibank, el uso de dos dispositivos independientes resultó engorroso y las imágenes de los monitores LCD de baja resolución y bajo coste no tenían suficiente definición. Se tomó la decisión de implementar una plataforma digital de alta tecnología para ganar eficiencia empresarial y ofrecer a sus clientes un servicio con una calidad superior.

Citibank Korea Inc. introdujo un nuevo servicio de atención al cliente inteligente, que incluye un servicio previo a la solicitud que fomenta los procedimientos sin papel para abrir una cuenta o solicitar una tarjeta de débito. Este proceso sin papel previo a la solicitud es posible gracias a los monitores DTU-1141 de Wacom. El cliente rellena el formulario de solicitud electrónico e introduce la firma manuscrita con los lápices de Wacom. De este modo, se acortan los pasos del proceso de solicitud y se reduce el tiempo de espera para los clientes de Citibank en los mostradores de atención al cliente. El servicio de atención al cliente inteligente lleva funcionando sin fallos técnicos tras la exitosa finalización del programa piloto de 8 meses. Hasta la fecha, se han instalado un total de 317 monitores DTU-1141 de Wacom en las sucursales de Citibank Korea Inc.

“Queríamos implementar un sistema sin papel con la apariencia y el funcionamiento de una hoja de papel en la que se puede leer y firmar”, manifestó un representante del Departamento de Banca Digital de Citibank. “Después de tener en cuenta todos los aspectos, como el diseño, la calidad de la visualización y la interfaz de usuario, elegimos el monitor interactivo DTU-1141 de Wacom porque era la mejor plataforma digital para la creación de un entorno inteligente”.



La implementación de un sistema sin papel mejora la eficiencia en el trabajo y la seguridad de la información del cliente

El tipo más habitual de transacción que se realiza en el banco es el rellenado de solicitudes por parte de los clientes en los mostradores de los cajeros. Era necesario escanear toda la documentación (solicitudes de productos financieros) y guardarla en un lugar seguro designado para ello. Todo esto requería mucho tiempo y esfuerzo por parte del personal del banco. Gracias a la conversión a un sistema digital, Citibank Korea Inc. ha aumentado significativamente la eficiencia de los empleados en los mostradores de los cajeros, lo que permite al personal ganar tiempo para la comunicación cara a cara con los clientes con el objetivo de mejorar las relaciones con ellos. Los datos personales se guardan electrónicamente en los sistemas del banco a lo largo del proceso de solicitud. De este modo, se elimina la posibilidad de pérdida o mal uso de los datos de los clientes que pudiera producirse con los formularios en papel.

“Antes, para el procesamiento de las transacciones de tres clientes se requería aproximadamente una hora, mientras que ahora, con pasos más simples y un proceso reducido, tanto los clientes como los empleados están más satisfechos”, afirmó un representante del Departamento de Banca Digital. “Con nuestros servicios previos a la solicitud y el sistema sin papel, Citibank Korea Inc. es capaz de simplificar la estructura del documento y mejorar significativamente la eficiencia en el trabajo y el servicio de atención al cliente”.

“Gracias a la implementación de un sistema sin papel, simplificamos el procesamiento del documento y redujimos el tiempo necesario para las transacciones, nuestros empleados están encantados”, explicó un representante del Departamento de Ventas del Consumer Finance Group de Citibank. “Los clientes también están muy satisfechos, ya que saben que sus datos personales se guardan electrónicamente con un eficaz control de la seguridad”.

Todos los procesos bancarios se digitalizarán en el futuro

Citibank Korea Inc. está ofreciendo actualmente servicios previos a la solicitud de una cuenta, de banca en línea o de una tarjeta de débito. El banco ha previsto ampliar el sistema sin papel en toda la empresa el próximo año. Cuando todos los procesos de atención al cliente se hayan digitalizado, los clientes podrán utilizar los monitores de Wacom para todo tipo de servicios bancarios.

“El innovador entorno sin papel de Citibank ha sido muy bien recibido, tanto a nivel interno como externo”, declaró un representante del Departamento de Banca Digital. “La implementación de un sistema sin papel, que es efectivo en muchos aspectos como la gestión de los documentos y que resulta muy ventajoso para el cliente, se convertirá pronto en una manera de hacer negocio en el sector financiero”.





BUSINESS
SOLUTIONS



Please contact us at:

business.wacom.com

© 2016 Wacom Company, Limited. All rights reserved. Wacom and the logo are trademarks and/or registered trademarks of Wacom Company, Ltd. All other company or product names are trademarks and/or registered trademarks of the respective company. Modifications and errors excepted.