



**CAJA MURCIA**

**Caso Práctico**

## **UN MODELO DE EFICIENCIA Y COMPROMISO**

La cohesión del equipo humano y el apoyo de los órganos de gobierno de la Caja son los verdaderos artífices de su éxito, siendo referencia en el sector como modelo de eficiencia y compromiso con sus clientes y con la sociedad en su conjunto.

Como resultado de la favorable trayectoria de CAJAMURCIA en los últimos años, mantenida de forma constante, la Agencia Internacional Fitch Ratings ha mantenido la calificación crediticia a largo plazo de la entidad en "A+", siendo la primera Caja de Ahorros, entre las de su dimensión, en obtener dicha calificación y superando incluso a otras de mayor tamaño.

Cajamurcia inauguró su primera sucursal en 1.965, desde entonces la Caja de Ahorros ha experimentado un crecimiento continuado y estable que la ha convertido en la base del sistema bancario de la Región de Murcia y una de las principales entidades de crédito del Levante español donde en la actualidad concentra la mayor parte de sus más de 400 oficinas.

### **Necesidad**

Para obtener una valoración "sobresaliente en eficacia", otorgada recientemente por la revista DINERO, es necesario seguir desarrollando las acciones del Plan Estratégico de CAJAMURCIA, y en concreto el Plan de Productividad. Este plan es un proyecto global de productividad en oficinas cuyo objetivo es identificar con carácter de urgencia situaciones que impiden poder atender a los clientes de forma excelente y además en operaciones que reporten beneficios...

### **Solución**

Para obtener los resultados requeridos, era necesario romper algunas barreras e instalar elementos de autoservicio, además de llevar a cabo la implantación del modelo de productividad Datamart de Tecnom, una potente herramienta de gestión que permite

SECTOR

Banca

SOLUCIÓN

- ❖ Implantación de un modelo de productividad Datamark de Tecnom

BENEFICIOS

- ❖ El 85% de las actualizaciones de libreta se realizan en el actualizador
- ❖ Incremento de un 20% del tiempo de disponibilidad del personal de las oficinas, permitiéndoles centrarse en tareas de asesoramiento a los clientes



**CAJA MURCIA**

**Caso Práctico**

analizar y controlar todas las operaciones y cualquier movimiento transaccional en las oficinas.

Además se instaló una aplicación CRM operacional. Esta aplicación entre otras funcionalidades provee al personal de la oficina de una ficha con la situación integrada de todas las posiciones del cliente, lo que permite un mayor conocimiento de la situación para valorar sus necesidades y, por tanto, adecuar el servicio a sus preferencias.

El seguimiento del Plan de Productividad se realiza a través del Datamart de Productividad de TecnoCom, donde de forma periódica se saca la información de todas las transacciones migrables y los porcentajes de migración obtenidos por las oficinas del Plan, haciendo una comparativa de la evolución de éstas.

Uno de los principales medios técnicos instalados en las oficinas para conseguir el incremento de operaciones de autoservicio fue el Actualizador de Libretas. Actualmente está instalado en 135 oficinas de la Caja. TecnoCom, en su afán de llegar mas allá, aprovechando la base del Actualizador, diseñó un nuevo dispositivo de entrada sobre el modelo tradicional, ampliando las posibilidades de éste a la recogida de correo y los avances de movimientos. Introduciendo la tarjeta financiera o libreta, permite solicitar la impresión en A4 de un extracto detallado de los recibos que llegaban por correo con los conceptos mucho más definidos, así como todos los movimientos de la cuenta. Esta simple operación ha desembocado también en un cambio en la manera de proceder importante: la retirada de los buzones instalados en la oficina para sustituirlos por el servicio de correo virtual, cuyo acceso es a través de una tarjeta llave que permite al cliente recoger el correo pendiente.

### **Beneficios**

- ❖ El 85% de las actualizaciones de libreta se realizan en el actualizador.
- ❖ Se ha aumentado en un 20% el tiempo de disponibilidad del personal de las oficinas, permitiéndoles centrarse en tareas de asesoramiento a los clientes.

*“La innovación tecnológica se traduce en mayor productividad y satisfacción del personal de las oficinas y en un mejor asesoramiento para el cliente”.*



**CAJA MURCIA**

**Caso Práctico**

## ***Resultados***

- ❖ Consecución de un cambio cultural entre los empleados de las oficinas.
- ❖ El desencadenante de este cambio sin duda fue el modelo de productividad de Tecnocom y el elemento de confianza el Actualizador de Libreta.
- ❖ El cambio tecnológico ha aumentado la productividad del personal de la Caja, liberándolos de tareas rutinarias permitiéndoles centrarse en tareas de asesoramiento y la venta de servicios de valor añadido para CAJAMURCIA, lo que al final ha repercutido en mayores ingresos.
- ❖ Se ha elaborado un protocolo comercial para "cliente potencial", una iniciativa orientada a la mejora de la atención a los nuevos clientes.