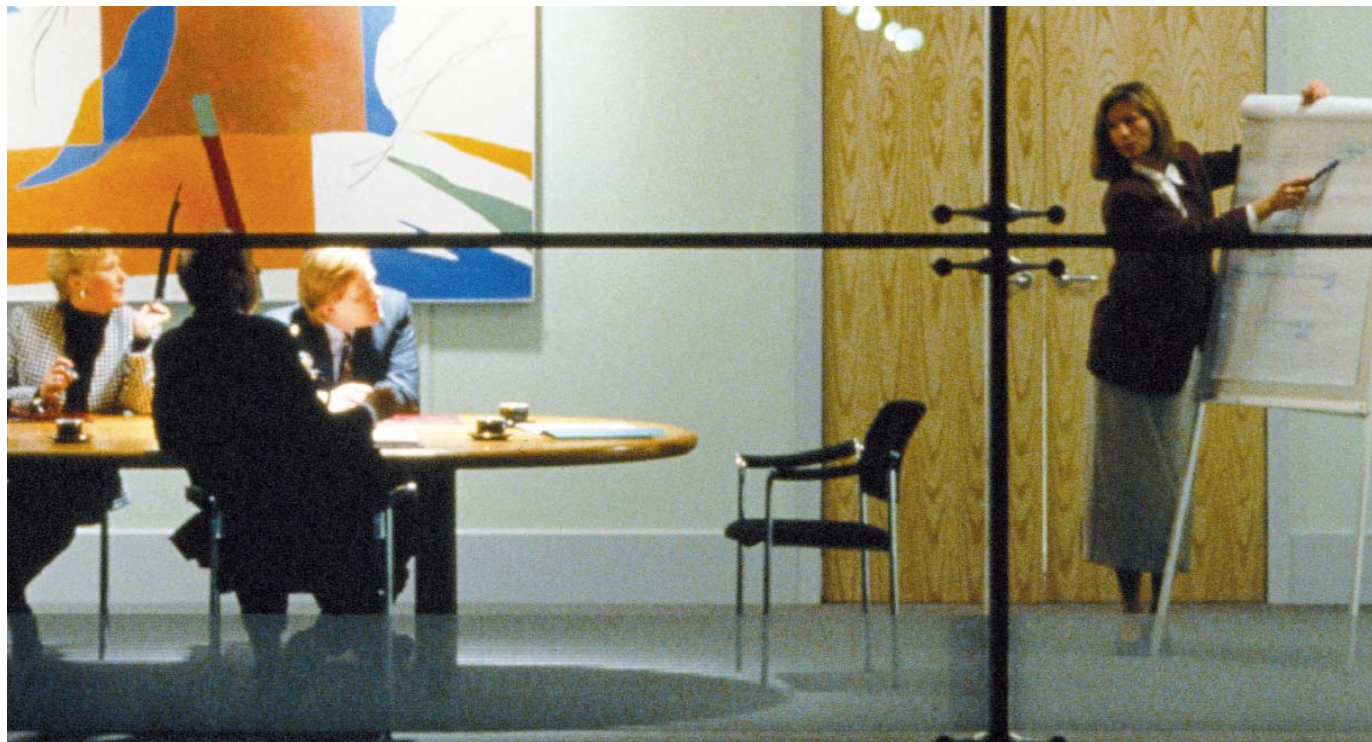


case study

servicios inteligentes



Cetelem cuenta con la Red Inteligente de Orange, un servicio clave tanto en el contacto con el cliente como en el ahorro de costes y control sobre operaciones.

Cetelem es un banco experto en crédito al consumo

Perteneciente a BNP Paribas —que opera en España desde 1988— Cetelem es socio de referencia del comercio y acompaña al crecimiento de las grandes marcas de distribución. La entidad participa además en establecimientos bancarios y compañías aseguradoras, a las que aporta su saber hacer en materia de créditos, back office y riesgo. Esta colaboración comprende desde el desarrollo de la financiación con préstamos clásicos hasta la gestión de tarjetas de crédito dotadas con servicios específicos. En este sentido, el análisis del mercado español y de los hábitos de consumo y la anticipación a las necesidades de los clientes son las claves de su éxito en el mercado.

Cetelem trabaja para ofrecer los productos de financiación más innovadores y que mejor se adaptan a las necesidades de sus clientes, ya sean distribuidores o consumidores finales.

Así, en 2006 Cetelem lanzó la Tarjeta Inycia para jóvenes menores de 30 años. El banco cuenta ya con 300.000 clientes de este grupo de edad. Otros productos pioneros de Cetelem son Flexipago de Aurora, una herramienta para los comercios, que pueden ofrecer a sus clientes con Tarjeta Aurora distintas fórmulas de financiación de Cetelem, o Fórmula Opción, que combina las ventajas del crédito gratuito y el tradicional.

Cetelem también propone servicios financieros a través de su página web www.cetelem.es, pionero en la concesión de créditos on-line. Esta actividad obtuvo un enorme crecimiento: en 2006 la producción de las operaciones crediticias a través de Internet se incrementó un 116% respecto a 2005.

Un servicio crítico

“Para Cetelem los servicios de comunicaciones son críticos, ya que gran parte de nuestro negocio se genera a través de estos servicios. Tanto la red comercial de Cetelem Auto como los centros de llamadas de Banca Telefónica y las transacciones por Internet, Cetelem on-line y Kioskos cobran cada vez mayor relevancia y aportan soluciones con fiabilidad y rapidez a nuestros clientes”, indica el jefe de Servicios y Comunicaciones de Cetelem. Por ese motivo, añade, “es sumamente importante contar con servicios redundantes en nuestras comunicaciones, tanto internas como con nuestros clientes, siendo de vital importancia contar con un operador de telecomunicaciones de confianza”.

Retos de la banca telefónica

La banca telefónica ha experimentado un enorme desarrollo en los últimos años. Hoy en día se enfrenta a los canales alternativos como nuevo mercado en el que crecer. Las operaciones bancarias a través del móvil o Internet presentan un futuro que hasta ahora era inimaginable.

“Se trata de agilizar las actividades de los clientes, de dinamizar sus acciones y asegurar la más absoluta fiabilidad en cada una de ellas”, afirma José Luis Monje, jefe de Servicios Centrales y Comunicaciones de Cetelem. “El mayor reto de la banca telefónica es convertir nuestros teléfonos móviles en las nuevas tarjetas de crédito, es decir poder pagar y trabajar con ellos en cualquier lugar del mundo”.

Dos empresas unidas por la innovación

Fruto del éxito de estos innovadores productos y servicios, y del crecimiento de Cetelem en España en los últimos años, los responsables del banco decidieron acometer un proyecto de mejora del servicio de atención a sus clientes, para el que contaron con Orange. Actualmente la compañía francesa —que cumplió 50 años en 2003, está presente en 26 países y es el número uno en Europa Continental en la financiación del crédito al consumo y uno de los líderes mundiales, por su capacidad de adaptación, anticipación e innovación en su sector— cuenta con casi 30 números de Red Inteligente de Orange, tanto para el cliente interno como externo. No en vano, para José Luis Monje todo lo que tenga que ver con las comunicaciones y la atención al cliente son servicios clave.

Dependencia de las comunicaciones

Hoy en día para cualquier empresa es de vital importancia ofrecer a sus clientes una atención especializada con alta calidad y eficiencia. Las comunicaciones son el nexo entre la empresa y el cliente. “Debido al tipo de cliente y el entorno financiero en el que se desarrolla la actividad de Cetelem, para nosotros este punto cobra especial importancia, siendo nuestros centros de atención de llamadas uno de los activos estratégicos de la compañía”, señala Monje. “Por otra parte somos conscientes de la importancia de las comunicaciones móviles tanto entre nuestro personal propio como con los clientes”.

Red Inteligente, un servicio clave para Cetelem

“La Red Inteligente es un servicio clave para nosotros, tanto por el contacto con el cliente como por el ahorro de costes y control sobre las operaciones”, afirma José Luis Monje. “Este tipo de servicio promueve el contacto con el cliente y ayuda a aumentar la calidad en la atención al mismo. El servicio ofrece más de 20 funcionalidades y gran flexibilidad para adaptarse a cada modelo de negocio”.

Y así es, la Red Inteligente de Orange está indicada para empresas que quieran ofrecer una atención profesional y eficiente. ¿Cómo? Según José Luis Monje:

- encaminando la llamada para que sea atendida de la manera más eficaz
- conociendo en todo momento el comportamiento del servicio de atención de llamadas, con información actualizada continuamente
- potenciando la imagen de la compañía hacia el exterior a través de la excelencia en el servicio
- reduciendo los costes de la atención de llamadas, consiguiendo que la comunicación de los clientes sea mucho más eficiente

más información

t ▶ 1413
m ▶ business@orange.es
w ▶ orange-business.es

