

## Caso de éxito Qmatic Bankia



## Bankia crea "el servicio al cliente ágil" en sus nuevas oficinas Ágiles

Bankia

**B**ankia nació en 2010 como resultado de la fusión de siete bancos regionales. En 2013 Bankia decidió cubrir una gran necesidad de los usuarios de banca: accesibilidad, dar la posibilidad a clientes y no clientes de ir al banco fuera de los horarios bancarios habituales y ofrecer un gran servicio.

### LA SITUACIÓN Y LOS RETOS

Bankia crea un nuevo tipo de banco que abre desde las 8.15 am hasta las 18.00 pm. Estas oficinas permiten a los clientes y no clientes pagar facturas, hacer transferencias... en horarios diferentes a los del resto de bancos.

Estas oficinas necesitan ser, como su propio nombre indica, "Ágiles" por lo que el reto consiste en dar un servicio rápido y adecuado.

### LA SOLUCIÓN

Qmatic llevó a cabo una auditoría con el objetivo de conocer las dimensiones reales, las necesidades del proyecto y cuáles eran las expectativas de Bankia.

**3**  
minutos

tiempo medio  
de espera

Con los resultados de la auditoría, sugerimos a nuestro cliente que implementara, además de la plataforma Solo de Qmatic y los kioscos de autoservicio, un módulo de business intelligence, para recopilar y analizar información

de los clientes para mejorar el servicio y la experiencia de cliente en un futuro cercano.

## ★ LOS RESULTADOS

“La esencia de este proyecto era crear y ofrecer la correcta experiencia de cliente. Las herramientas de Qmatic nos han permitido controlar estos aspectos”, afirma Sergio de Miguel, Director de la Red de Oficinas Ágiles Bankia.

Desde el punto de vista del cliente: el sistema les mantiene informados sobre el tiempo de espera con lo que pueden pasar ese tiempo en una zona de descanso tranquilamente.

Desde el punto de vista del banco: el sistema de Qmatic les permite hacer una **gestión activa de los flujos de trabajo y tiempos de espera** lo que lleva a mejorar el servicio y los tiempos.

El tiempo medio de espera en el sector es de 8 minutos y, en las oficinas Ágiles, son 3 minutos así que podemos decir que el servicio que ofrecemos es muy eficiente y rápido.

**“Con las herramientas de Qmatic obtenemos información tremendamente útil y hemos logrado nuestro objetivo principal, ofrecer una adecuada experiencia de cliente. Para nosotros es muy importante medir los tiempos de espera y de atención así como el número de clientes que recibimos diariamente”**

Sergio de Miguel, Director de Red de Oficinas Ágiles Bankia

## 👍 VISIÓN GLOBAL DE LA SOLUCIÓN

### Bankia

130 oficinas en España

**Área: Banca**

**Región: España**

### Los retos

- Crear oficinas ágiles que ofrezcan el mismo servicio que los bancos tradicionales en horarios distintos a los habituales
- Conocer las necesidades reales de los futuros consumidores, hábitos de comportamiento...
- Gestionar los tiempos de espera, mejorarlos y dar el mejor servicio al cliente
- Personal más eficiente

### La solución

- Plataforma Solo de Qmatic
- Kioscos auto-servicio
- Módulo de business Intelligence para recopilar y optimizar la información de los clientes. El personal utilizará estos datos, en el futuro cercano, para gestionar los clientes

### Los beneficios

- Experiencia de cliente mejorada.
- Disminución de los tiempos de espera.
- Mejora en la gestión del tiempo de los empleados