



Kioscos de servicio al cliente.

Grupo Sura, es una organización internacional, listada en la Bolsa de Valores de Colombia, la cual cuenta con una importante cartera de inversiones en las principales compañías de Colombia, así como en otros países de las Américas.

Con más de 67 años de experiencia, en la actualidad es la empresa número uno para la gestión de los fondos de retiro en América Latina. Grupo Sura Adquirió los activos de ING América Latina en 2012 y consolidó su presencia en México a través de Sura México. Con más de 60 oficinas en todo el país, Sura México ofrece servicios a más de 85,000 clientes cada mes.

La operación más significativa que realiza Sura México es ayudar a sus clientes a retirar dinero de sus cuentas personales cuando se encuentran desempleados.

Este es un proceso de dos pasos que comienza por que la obtención de estados de cuenta mensuales impresos desde su cuenta de Sura para que puedan ir a las oficinas del gobierno y obtener la aprobación del Seguro Social Mexicano.

Solución

El proceso para obtener su saldo o imprimir sus estados de cuenta mensuales es por lo general muy simple pero involucra esperar en fila, a veces hasta de 15 a 20 minutos para que un representante de Sura pueda ayudarle a llevarlo a cabo.

Alveni ha desplegado un kiosco que muestra una interfaz simple del sistema de Sura y las acciones más importantes, como la entrega de los estados de cuenta de cada persona. Los clientes de Sura introducen su número de Seguro Social, ven su información en pantalla e imprimir sus estados de cuenta mensuales sin ningún tiempo de espera significativo.

Con la solución del kiosco, el proceso tarda sólo de 1 a 2 minutos por persona, permitiendo que cada instalación automatice el servicio de 25% de las visitas de los clientes, alrededor de 20,000 por mes. También, reduce costos operativos alrededor de 20%.

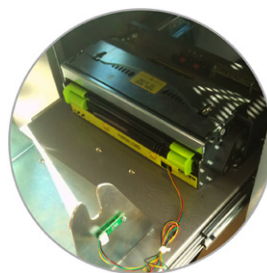
Otros clientes utilizarán el kiosco con la ayuda de un agente de Sura que lo utilizara para imprimir los estados de cuenta mensuales. Esta solución incluye kioscos personalizados construidos por Alveni con monitores de pantalla táctil, impresoras térmicas, CPU de grado industrial, y una aplicación de monitoreo remoto que envía alertas y optimiza el soporte técnico.

Esta solución de kiosco se utiliza en la actualidad por un tercio de las oficinas de Sura que se encuentran en México. Ellos están planeando una segunda etapa para incluir kioscos en todas sus oficinas y locaciones para un alcance más amplio. Alveni está trabajando actualmente para el despliegue en todo el país.

Una tercer etapa sería una réplica de este éxito en países de América Latina dónde Grupo Sura también tiene presencia.

Resultados

- Reducción de costos operativos en un 20%.
- Disminuye el tiempo de proceso de 1-2 minutos por persona.
- Automatización del servicio de 25% de las visitas de los clientes.



Impresoras térmicas.



CPU de grado industrial.



Aplicación de monitoreo remoto.