

Ibercaja incorpora las últimas tecnologías a su canal de autoservicio, de la mano de Fujitsu, para ganar eficiencia y funcionalidad

Se sustituirán la mayor parte de los actuales cajeros automáticos distribuidos en la red de oficinas por dispositivos dotados de las últimas tecnologías, con el objetivo de integrar estos terminales con el resto de canales y ofrecer un servicio global que permita mejorar la experiencia de cliente. Los nuevos cajeros, desarrollados por Fujitsu, proporcionarán a los usuarios mayor interacción ya que ofrecen más variedad de operativas e incorporan las últimas tecnologías en el tratamiento de efectivo

Ibercaja ha iniciado la renovación de la mayoría de los cajeros automáticos distribuidos en su red de oficinas con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario en uno de los canales más utilizados por sus clientes.

Además, la Entidad actualizará la aplicación en todos los dispositivos para ofrecer la máxima sencillez y facilidad de uso, así como un diseño visual unificado con el resto de canales. Paulatinamente se incorporarán más funcionalidades que, al igual que los nuevos cajeros, ofrecerán a los usuarios una mayor interacción y la posibilidad de realizar múltiples operaciones con un menor tiempo de espera.

La Entidad, en el marco de su transformación digital donde el cliente está en el centro de su estrategia, busca ofrecer a los usuarios una experiencia omnicanal completa, facilitándole la operatoria en todos los canales, de manera que tengan cubiertas sus necesidades contactando con la Entidad en cualquier momento y en cualquier lugar.

Nuevas funcionalidades para una mejor experiencia de cliente

El nuevo modelo de cajero, desarrollado por Fujitsu, incorpora un moderno tratamiento de efectivo, tecnología contactless o pantalla táctil. Entre las operaciones que permite realizar, además de la retirada de efectivo, está el ingreso de dinero disponible al momento en la cuenta bancaria, la recarga del móvil y la compra de entradas de espectáculos, entre otras.

Para determinar las funcionalidades de los nuevos cajeros, Ibercaja ha tenido en cuenta la experiencia de uso de sus clientes y sus opiniones a la hora de operar a través de este canal, que es utilizado con alta frecuencia y que, en muchos casos, constituye una de las principales vías de relación con la Entidad. Así, estos nuevos dispositivos incorporarán mejoras relacionadas con la simplificación de los reintegros, la optimización del proceso de operaciones para una mejor interpretación, la gestión de información adicional sobre los movimientos realizados en la cuenta o un acceso más intuitivo a operaciones menos frecuentes.

Estrategia digital para una mejor experiencia de cliente

La solución que Ibercaja incorpora ahora a sus cajeros, desarrollada por Fujitsu, permite integrar el

nuevo cajero en la estrategia digital del Banco, que contempla la evolución de todos sus canales de relación con el cliente para ofrecer un servicio global excelente y mejorar la experiencia de cliente.

Así, Ibercaja trabaja en configurar un nuevo modelo de relación que le permita adaptarse al mercado actual y futuro y que ofrezca a sus clientes la posibilidad de resolver sus necesidades financieras en todo momento desde cualquier lugar y dispositivo.

En los próximos meses, Ibercaja tiene previsto integrar, en su app de banca móvil, nuevas funcionalidades que permitirán el pago con los dispositivos móviles, así como el acceso al cajero con estos terminales. Además, incorporará la función “mi reintegro”, con la que el cliente tiene la posibilidad de configurar, desde la app o desde el mismo cajero, la opción que desee de reintegro rápido (en la actualidad recoge como tal el de la última operación realizada por el cliente).

Con el impulso que la Entidad ha dado a la transformación digital en los últimos tres años de la mano de Microsoft, sus clientes digitales han aumentado un 33% y el número de operaciones realizadas a través de canales digitales ha alcanzado el 64% del total.

Datos de contacto:

MIGUEL ÁNGEL TRENAS

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Finanzas](#) [Recursos humanos](#) [Oficinas](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>