



La empresa sigue trabajando para mejorar la comunicación y atención al cliente

Renfe invierte más de 13 millones de euros en la contratación de servicios de atención remota en estaciones

- En Cantabria se instalará en Barreda, Cabezón de la Sal, Maliaño La Vidriera, Reinosa, Mataporquera y Unquera

Santander, 31 de mayo 2022 (Renfe).

El Consejo de Administración de Renfe ha aprobado la licitación del servicio de atención remota en estaciones (ARES) en Cantabria para Barreda, Cabezón de la Sal, Maliaño La Vidriera, Reinosa, Mataporquera y Unquera. Esta mejora forma parte de la inversión de más de 13 millones de euros que Renfe llevará a cabo para 134 estaciones de toda España.

La empresa adjudicataria tendrá que proporcionar los equipos terminales, su instalación, así como el personal del 'contact center' para la atención remota de los viajeros.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio personalizado de atención, información y venta remota al cliente. De este modo, Renfe sigue invirtiendo en equipos para mejorar la comunicación con los viajeros. Además de la instalación en 134 estaciones, la empresa ferroviaria podrá solicitar al adjudicatario otros 20 terminales cuya ubicación está por definir.

La adjudicataria se comprometerá a instalar los equipos ARES según las funcionalidades requeridas y al mantenimiento integral de los mismos, incluyendo los costes derivados de vandalismos o mal uso de las instalaciones. Igualmente, dotará de redes de comunicaciones y del soporte informático necesario para el funcionamiento del sistema, tanto en estaciones como en el contact center.

Todo el personal necesario para la correcta prestación del servicio, tanto en el 'contact center' como en la explotación de los terminales en las

Síguenos en



www.renfe.com

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes



Nota de prensa

estaciones, será responsabilidad del adjudicatario. El plazo de duración inicial del contrato será de 5 años, a contar desde el 1 de octubre de este año. No obstante, podrá ser prorrogado a instancia de Renfe por periodos sucesivos de hasta un máximo de tres años adicionales.

Mejora sistemas de información y atención al cliente

El sistema ARES se propone como una solución tecnológica para mejorar los canales de comunicación al cliente dotándolas de un servicio de atención remota por medio de agentes físicos ubicados en un Contact Center.

Este modelo integral de servicio al cliente ofrecerá una atención presencial a distancia. Los “agentes ARES” aparecerán en las pantallas de los terminales e interactuarán con los usuarios, atendiendo sus necesidades de información, atención y compra de billetes. Solo hará falta tocar una pantalla táctil para que el usuario sea atendido por un teleoperador.