



Correios de Portugal (CTT) innova en servicios financieros durante la pandemia

A medida que Portugal emerge de la primera ola de la pandemia COVID-19, el país se ha ganado el respeto internacional por la forma en que ha manejado la emergencia. Correios de Portugal (CTT) ha jugado un papel importante en la respuesta nacional.



Portugal introdujo su bloqueo el 18 de marzo en una etapa relativamente temprana en términos de números de casos. Dos meses después, la reapertura gradual de la sociedad y la economía está en marcha en tres etapas. La evolución de la pandemia se evaluará de cerca antes de avanzar a cada nueva etapa.

A lo largo de la crisis, CTT ha sido fundamental para mantener conectados a los ciudadanos y las empresas. Aunque el bloqueo en Portugal no era obligatorio, se observó muy bien y esta nueva realidad trajo muchos desafíos.

Tan pronto como llegó la crisis, CTT comenzó a implementar una serie de iniciativas esenciales para la sostenibilidad de la economía y la vida cotidiana. La seguridad de los clientes y el personal era una prioridad en todo momento.

Dado que las personas mayores tienen un mayor riesgo de COVID-19, fue importante hacer arreglos adecuados para los pensionistas desde el principio. CTT reorganizó las operaciones en sus oficinas de correos y puntos de venta para facilitar la emisión y el pago de giros postales y programar entregas en ciertos días.

Se introdujeron horarios extendidos de apertura en ciertas oficinas de correos, y se consolidó el servicio de pago de giros postales en casa por parte del cartero. Más de 100,000 pagos de pensiones de 367,000 fueron entregados a clientes en el hogar.

CTT y su banco postal (Banco CTT) también querían ayudar a los clientes a evitar contactos innecesarios con grupos de personas ofreciendo una aplicación móvil llamada 'Sem Filas' ('Sin cola').

Sem Filas, que se desarrolló utilizando la tecnología portuguesa InnoWave, brinda a los usuarios acceso a información en tiempo real sobre los tiempos de espera actuales en las oficinas de correos de CTT y su banco postal.

Los clientes privados han podido adoptar servicios digitales de bajo costo que les permiten enviar y recibir cartas y paquetes desde sus hogares. Estos servicios incluyen el servicio de correo en línea, la tienda en línea CTT y casilleros las 24 horas para la recolección y entrega.

En el aspecto comercial, CTT también ha ofrecido una gama de servicios digitales para ayudar a las empresas de todos los tamaños a continuar operando. Estos servicios incluyen soluciones de logística y publicidad, redirección de correo, servicio expreso en el mismo día en centros urbanos, así como la gestión del correo digital, el envío de facturas electrónicas y el recibo de pagos (ViaCTT).

En particular, CTT ha participado activamente en facilitar las compras en línea, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que son nuevas en esta forma de hacer negocios.

CTT ha establecido alianzas con la Confederación Portuguesa de Comercio y Servicios (CCP) y otras entidades similares para apoyar a las PYMES. A través de su servicio Creación de tiendas en línea, el operador postal ha ayudado a las PYMES a acelerar sus procesos de digitalización.

Llevando el comercio electrónico a un nuevo nivel, CTT en asociación con la plataforma minorista en línea Marketplace Dott y la Comunidad Intermunicipal de la Región de Coimbra organizaron una feria de queso en línea.

Al combinar la tradición con la tecnología, los pequeños fabricantes de queso DOP (denominación de origen protegida) pudieron utilizar esta plataforma digital para exhibir y vender sus productos. CTT proporcionó la logística y la entrega a domicilio de los productos comprados.

La pandemia de COVID-19 ha ejercido una presión sin precedentes sobre CTT, pero Correios ha hecho todo lo posible para cumplir su función de servicio público para la sociedad y la economía portuguesa.

Fuente Publicación UPU