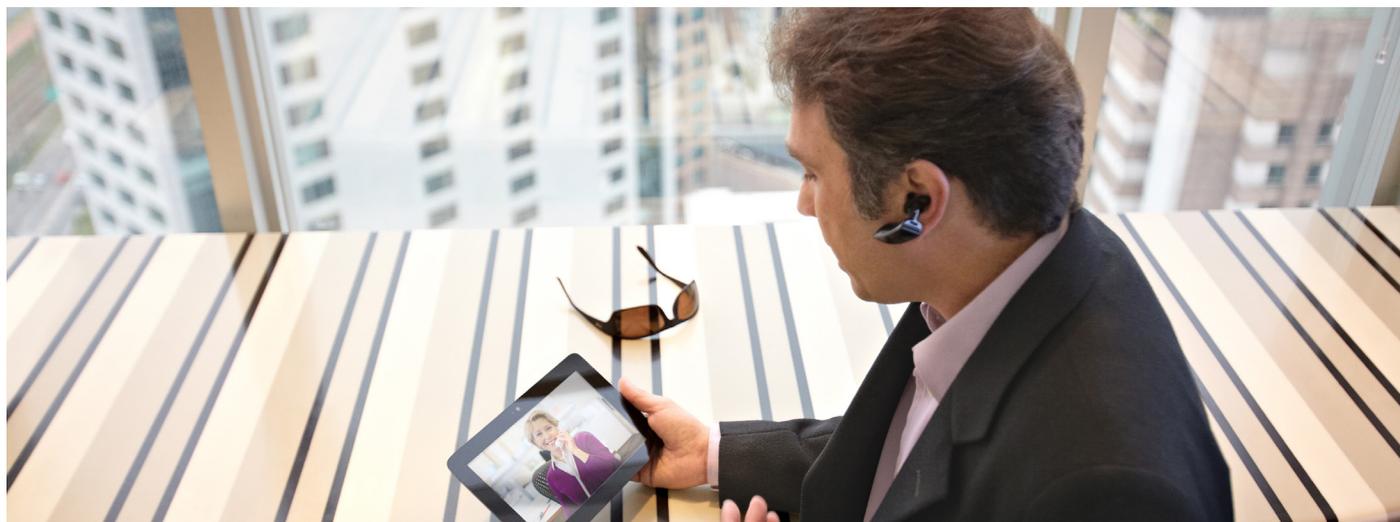


# Transformación de la experiencia del cliente en todos los aspectos de la relación



Odeabank obtiene ventajas competitivas y cuota de mercado a través de un servicio superior en un centro de atención al cliente que mantiene su plantilla.

## RESUMEN EJECUTIVO

**Nombre del cliente:** Odeabank

**Sector:** Servicios financieros

**Ubicación:** Turquía

**Número de empleados:** 1500

### El reto

- Ofrecer un servicio de atención al cliente excelente que les diferencie dentro de un mercado superpoblado.
- Fomentar la fidelidad de los empleados y la cuota de mercado.

### Solución

- Plataforma de colaboración de Cisco que presta apoyo a la estrategia omnicanal del centro de atención al cliente y que también se extiende a las sucursales.

### Resultados

- Una rotación del personal dentro del centro de atención al cliente muy por debajo de la media del mercado
- Mejora notable, ya que ha escalado 35 puestos en la clasificación durante los primeros 12 meses
- Nombrado el banco más innovador de Turquía por *International Finance Magazine*

### El reto

El sector financiero de Turquía ha estado siempre bien provisto tanto por marcas nacionales como internacionales. Desde el principio había claros indicios de que Odeabank, que obtuvo su licencia en octubre de 2012 para convertirse en el banco N.º 49 de Turquía, tendría que trabajar mucho para superar a la competencia.

“Somos conscientes de la gran importancia del centro de atención al cliente, por lo que decidimos que el mejor diferenciador es ofrecer un servicio de atención al cliente excepcional, mediante tecnología colaborativa que motive a nuestros agentes”, comenta Tayfun Küçük, Director de tecnología de Odeabank.

### Solución

Una plataforma Cisco® Unified Communications Manager, que proporciona soporte para un amplio conjunto de aplicaciones colaborativas que transforman la experiencia del cliente en todos los aspectos de la relación.

El centro de atención al cliente cuenta con Cisco Unified Contact Center Enterprise que proporciona routing inteligente y gestión de llamadas, integración de telefonía y ordenador (CTI) y gestión omnicanal de contactos. Los agentes pueden hablar o ver a los clientes y compañeros mediante teléfonos IP de Cisco con vídeo. También disponen de manera estándar de los iPhone y iPad de Apple, cada uno de ellos equipado con Cisco Jabber™ para realizar videollamadas. Los Servicios avanzados de Cisco tiene un papel fundamental en la implementación de la solución así como en las mejoras, como es el caso de la integración de Jabber Guest.

El sistema integrado con Microsoft Active Directory, con registro único, proporciona a los agentes información de presencia para que puedan ver de manera rápida si sus compañeros están disponibles así como su forma de contacto preferida.

Odeabank ha ampliado las tecnologías de colaboración de Cisco a sus sucursales, para propiciar ideas más innovadoras que faciliten la experiencia de los clientes. En la pared exterior de la sucursal se han colocado pantallas táctiles que ofrecen una conexión inmediata las 24 horas del día con los agentes del centro de atención al cliente. Una vez dentro, se guía a los clientes con el sistema de organización automática Qmatic y con señalización digital gestionada de manera central. Las unidades Cisco TelePresence® SX20 y EX90 proporcionan otras opciones para ponerse en contacto con expertos de banca y especialistas en productos mediante vídeos envolventes de alta definición y calidad.



**“Llevamos más de dos años y la rotación del personal en nuestro centro de atención al cliente está por debajo de la media del mercado, comenta Küçük.”**

Tayfun Küçük  
Director de tecnología  
Odeabank

## Resultados

La tecnología de Cisco Jabber y del centro de atención al cliente desempeñan un papel fundamental en la tarea de alcanzar el objetivo principal del banco, que es el de la diferenciación de su atención al cliente.

Como parte de su estrategia omnicanal, los agentes poseen diversas formas de comunicarse: voz, vídeo, correo electrónico y chat IM. La cultura de la innovación ha ayudado a crear una inquebrantable fidelidad en los empleados. “Llevamos más de dos años y la rotación del personal en nuestro centro de atención al cliente está por debajo de la media del mercado”, comenta Küçük.

Odeabank se incorporó al sector financiero turco en 2012 y desde entonces ha mantenido un crecimiento constante y ha consolidado sus logros. En el segundo año de actividad, Odeabank subió desde el puesto 49 al 13 entre los bancos de depósitos. Posteriormente subió incluso hasta el puesto 10 entre todos los bancos de depósitos privados. Actualmente, proporciona servicio a más de 400 000 clientes, cuenta con recursos valorados en 25 600 millones de liras turcas, préstamos de 18 000 millones y depósitos de 21 000 millones.

“Los agentes pueden gestionar un mayor número de interacciones simultáneas de clientes, lo que fomenta una mayor utilización de los recursos del centro de atención al cliente que a su vez permite procesar más trabajo sin aumentar el personal”, afirma Küçük. “Además, como los gestores son más accesibles, pueden responder y tomar decisiones de manera más rápida”.

Gracias a su plataforma de colaboración, el banco se ha diferenciado al tiempo que ha mejorado aún más la experiencia del cliente gracias a la introducción de Cisco Jabber Guest. La solución proporciona un servicio de atención al cliente personalizado que permite a cualquier persona que tenga la aplicación del banco realizar una videollamada al centro de atención al cliente.

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre las arquitecturas y soluciones Cisco descritas en este caso práctico, diríjase a: [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

## Lista de productos

### Colaboración

- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (anteriormente IPCC Enterprise)
- Cisco TelePresence SX20, EX90, MCU 5300 Series y VCS
- Cisco Unified Communications Manager versión 9.0
- Teléfonos Cisco Unified IP Phone de las series 8900 y 9900

### Servicios

- Servicios avanzados de Cisco



Sede central en América  
Cisco Systems, Inc.  
San José, CA

Sede central en Asia-Pacífico  
Cisco Systems (EE. UU.) Pte. Ltd.  
Singapur

Sede central en Europa  
Cisco Systems International BV  
Países Bajos

Cisco tiene más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones y los números de teléfono y fax se encuentran en la Web de Cisco en [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco y el logo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco y/o sus filiales en Estados Unidos y otros países. Si desea consultar una lista de las marcas comerciales de Cisco, visite [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Todas las marcas comerciales de terceros mencionadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra “partner” no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1110R)