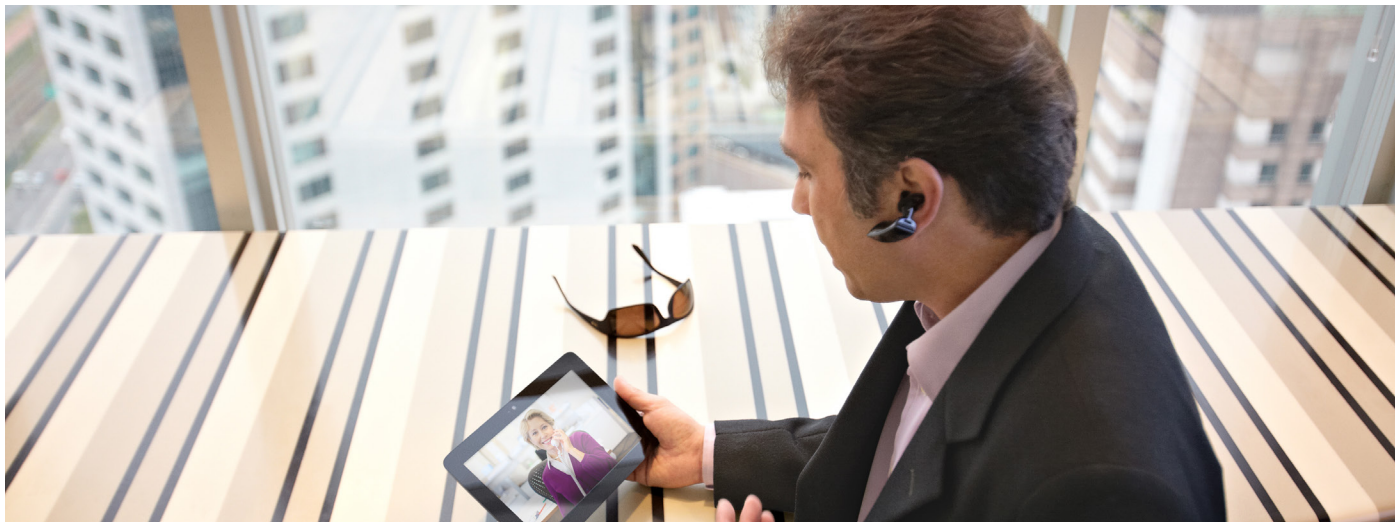


De klantervaring transformeren op alle contactpunten

Casestudy van klant



Odeabank bemachtigt concurrentievoordeel en marktaandeel dankzij superieure service met hoge retentie van contactcentermedewerkers

SAMENVATTING

Naam klant: Odeabank

Branche: Financiële dienstverlening

Locatie: Turkije

Aantal werknemers: 1500

Uitdaging

- Toonaangevende klantenservice aanbieden als onderscheidende factor op de overvolle markt
- Loyaliteit van medewerkers stimuleren en marktaandeel opbouwen

Oplossing

- Cisco collaboration-platform, voor ondersteuning van de omnichannel-strategie van het contactcenter en ook uitgebreid naar lokale vestigingen

Resultaten

- Het personeelsverloop in het contactcenter ligt ruim onder het marktgemiddelde
- In de eerste 12 maanden 35 plaatsen gestegen in ranking wat betreft totale activa
- Uitgeroepen tot Meest innovatieve bank in Turkije door *International Finance Magazine*

Uitdaging

Zowel nationale als internationale merken zijn altijd al goed vertegenwoordigd in de Turkse financiële sector. Dus het was vanaf het begin duidelijk dat Odeabank, die in oktober 2012 zijn licentie ontving en de 49e bank in Turkije werd, hard zou moeten werken om zich van de concurrentie te onderscheiden.

"We beseften hoe belangrijk het contactcenter was en daarom hebben we besloten dat we ons het beste konden onderscheiden door uitstekende klantenservice aan te bieden met collaboration-technologieën om onze medewerkers daarbij te helpen", aldus Tayfun Küçük, Chief Technology Officer bij Odeabank.

Oplossing

Een Cisco® Unified Communications Manager platform ondersteunt een uitgebreide suite met collaboration-toepassingen, waardoor de klantervaring op alle contactpunten wordt getransformeerd.

Binnen het contactcenter biedt Cisco Unified Contact Center Enterprise intelligente routing en gespreksafhandeling, CTI (Computer Telephony Integration) van netwerk naar desktop en omnichannel-contactbeheer. Medewerkers kunnen met klanten en collega's praten of ze zien via Cisco IP-videotelefoons. Bovendien beschikken ze standaard over Apple iPhones en iPads, die allemaal zijn uitgerust met Cisco Jabber™ voor videogesprekken. Cisco Advanced Services speelde een essentiële rol bij de implementatie van de oplossing en bij de verbeteringen, zoals de integratie van Jabber Guest.

Het systeem is geïntegreerd met Microsoft Active Directory, met eenmalige aanmelding, waardoor medewerkers dankzij de aanwezigheidsinformatie in een oogopslag kunnen zien of collega's beschikbaar zijn en wat hun favoriete methode van contact is.

Odeabank heeft deze collaboration-technologieën van Cisco uitgebreid naar lokale vestigingen, voor meer innovatieve ideeën die klanten het leven makkelijker maken. Buiten de vestiging bieden aan de muur gemonteerde touchscreens 24 uur per dag directe verbinding met medewerkers van het contactcenter. Zodra klanten binnenstappen, worden ze begeleid met behulp van automatische wachtsystemen van Qmatic en centraal beheerde digitale ondertekening. Cisco TelePresence® SX20 en EX90 eenheden bieden verdere opties om verbinding te maken met deskundigen in het bankwezen en productspecialisten via imponerende HD-video.



"We zijn nu meer dan twee jaar verder en het personeelsverloop in ons contactcenter ligt ruim onder het marktgemiddelde."

Tayfun Küçük
Chief Technology Officer
Odeabank

Resultaten

Cisco Jabber en contactcenter-technologie spelen een belangrijke rol bij de manieren waarop de bank zich met de klantenservice wil onderscheiden.

Als onderdeel van de omnichannel-strategie beschikken medewerkers over meerdere communicatiemethoden: spraak, video, e-mail en IM-chat. De innovatiecultuur heeft bijgedragen aan een sterk loyaliteitsgevoel bij medewerkers. "We zijn nu meer dan twee jaar verder en het personeelsverloop in ons contactcenter ligt ruim onder het marktgemiddelde", zegt Küçük.

Sinds Odeabank in 2012 de Turkse banksector betrad, is het bedrijf gestaag gegroeid en blijft het positieve prestaties leveren. In zijn tweede werkjaar klom Odeabank van de 49^e naar de 13^e plaats onder depositobanken en steeg de bank bovendien naar de 10^e plaats van alle particuliere depositobanken. Vandaag de dag heeft de bank meer dan 400.000 klanten, met een gezamenlijk vermogen van TL 25,6 miljard, leningen van TL 18 miljard en deposito's van TL 21 miljard.

"Medewerkers kunnen meer gelijktijdige interacties met klanten verwerken, waardoor ze beter gebruikmaken van de beschikbare resources in het contactcenter. Zo kan er met hetzelfde aantal medewerkers meer werk worden verzet", zegt Küçük. "En omdat managers beter bereikbaar zijn, kunnen ze sneller reageren en sneller beslissingen nemen."

Voortbouwend op het collaboration-platform heeft de bank zich onderscheiden en de klantervaring nog verder geperfectioneerd dankzij de introductie van Cisco Jabber Guest. Deze oplossing zorgt voor een meer persoonlijke service doordat iedereen met behulp van de mobiele app van de bank een videogesprek met het contactcenter kan voeren.

Meer informatie

Voor meer informatie over de architecturen en oplossingen van Cisco die in deze casestudy worden beschreven, gaat u naar: www.cisco.com/go/collaboration

Productlijst

Collaboration

- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco TelePresence SX20, EX90, MCU 5300 Series en VCS
- Cisco Unified Communications Manager versie 9.0
- Cisco Unified IP-telefoon 8900 en 9900 Series

Services

- Cisco Advanced Services



Hoofdkantoor Amerika
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Hoofdkantoor Zuidoost-Azië
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Hoofdkantoor Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Nederland

Cisco beschikt wereldwijd over meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers vindt u op de Cisco-website op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of zijn dochterondernemingen in de VS en andere landen. Ga voor een overzicht van de handelsmerken van Cisco naar: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (1110R)