



Gli esperti virtuali fanno la differenza

La comunicazione video in tempo reale con i consulenti migliora la customer experience. ING Direct ne fa un vero e proprio punto di forza, aumentando le vendite e la soddisfazione dei clienti.

“La soluzione è più conveniente per i nostri clienti e ci ha consentito di aumentare i profitti con una crescita delle vendite del 15%”

Mario Carrara, Vice President Sales & Products, ING Bank

Abbattere le barriere genera grandi opportunità. Investimenti, prestiti e mutui devono essere stipulati principalmente di persona. Grazie a Cisco® Remote Expert, i clienti hanno a disposizione consulenze qualificate all'istante.

La Sfida

- Allestire un canale innovativo per aumentare la soddisfazione dei clienti
- Ottimizzare il personale operativo da remoto e presso le filiali

Le persone che si affidano a ING Bank vivono e lavorano un passo avanti. I rapporti con la banca sono chiari e semplici grazie a prodotti di qualità superiore e assistenza sempre e ovunque, in particolar modo in Italia. Prima l'azienda doveva basare la vendita dei propri prodotti finanziari sull'attività da remoto del suo contact center ubicato a Milano, procedura che non sempre era efficace con i clienti. ING Bank ha deciso così di sfruttare la forza della video-comunicazione dotandosi di Cisco Remote Expert.

“Eravamo alla ricerca di una tecnologia di qualità superiore, questo ci ha portato a Cisco”, precisa Mario Carrara, Vice President Sales & Products. “Grazie a questa soluzione, più di qualunque altra presa in considerazione, abbiamo raggiunto il livello più alto della comunicazione tramite video, oltre a nuovi efficaci strumenti di business come la possibilità di condividere i desktop da remoto”.



Case Study | ING Bank

Dipendenti: 700

Sede: Italia

Settore: Bancario

Cisco Remote Expert consente un contatto diretto e in tempo reale con i clienti, riducendo i tassi di abbandono del canale on line e di rinuncia durante l'attesa nelle filiali.

Soluzioni

- Cisco Remote Expert per il settore bancario
- Finanziamento Cisco Capital® per l'acquisto del prodotto

Semplicità di installazione

Quando viene sviluppato un nuovo canale di vendita, di solito nascono nuove sfide: la riluttanza al cambiamento, la concorrenza di altri canali e l'integrazione con sistemi e processi esistenti. Con Remote Expert non abbiamo mai dovuto affrontare problemi come questi", continua Carrara.

Facile da gestire

Grazie al supporto del partner di fiducia Durante SpA, la banca ha messo a punto una dashboard per rendere più semplice la gestione. "Vediamo il numero delle chiamate video, la loro durata, le filiali che evadono queste sessioni e i tempi di attesa," aggiunge Carrara. "Riusciamo a controllare le prestazioni dell'intero sistema".

Nessun problema di utilizzo

Ora, quando i clienti si recano presso le filiali possono ricevere consulenza personalizzata sui risparmi e sugli investimenti attraverso il video. L'agente di filiale avvia una video-chiamata in un pochi secondi. Se il cliente sceglie un prodotto, l'esperto invia documentazione cartacea all'istante.

Se è necessaria un'autorizzazione, il cliente può digitare il proprio PIN su un lettore di carte. Alla fine, al momento della firma, una copia dei moduli viene rilasciata all'agente in locale





Un investimento con condizioni flessibili e vantaggiose

Le organizzazioni con una buona disponibilità di cassa vogliono ancora assicurarsi le migliori offerte. Ecco perché ING Bank ha deciso di ricorrere al servizio Cisco Capital Financial Lease. Oltre a ottimizzare il budget diluendo la spesa lungo 36 mesi, questo ha consentito la possibilità di far crescere lo spazio da dedicare alle video conferenze. “Cisco Capital include tutti le voci in un unico contratto”, sottolinea Carrara. “I costi dell’hardware, del software e dell’implementazione, oltre tutto ciò di cui potremmo avere bisogno in futuro”.



I Risultati

ING Bank ha ottenuto benefici da:

- Cicli di vendita per prodotti complessi più veloci
- Migliore gestione dei picchi di attività nelle filiali
- Miglioramento delle competenze e della reputazione grazie all’innovazione

I clienti hanno ottenuto benefici da:

- Consulenze su misura a seconda delle singole esigenze
- Accesso immediato a competenze di alto livello
- Code ridotte alle filiali

L’innovazione a vantaggio dei clienti

Da alcuni sondaggi effettuati sui clienti sono emersi valori di soddisfazione molto elevati. Anzi, in molti hanno chiesto se la soluzione Cisco Remote Expert possa essere potenziata per consentire la video-comunicazione da casa.

“Oggi possiamo contare sul livello più alto di interazione per commercializzare prodotti di investimento”, precisa Carrara, “il che è più conveniente per i nostri clienti. Un dato che ci ha consentito di aumentare i profitti con una crescita delle vendite del 15%”



Ci sono due casi a dimostrazione della differenza rispetto a prima, a partire dai clienti della filiale di Milano che dovevano trasferire regolarmente i risparmi dal loro conto. Utilizzando Remote Expert, alcuni hanno deciso di trasferire i loro fondi nei prodotti ING, cogliendo vantaggi di cui prima non erano a conoscenza. Allo stesso modo, i clienti più prudenti erano soliti recarsi in filiale più volte prima di acquistare prodotti di investimento. Remote Expert ha contribuito a costruire relazioni migliori tanto che spesso la decisione viene presa già dopo un paio di appuntamenti.

Prodotti & Servizi

Collaboration

- Cisco Communications Manager Business Edition 6000
- Cisco TelePresence® EX90

- Cisco Contact Center Express

Financial Services

- Cisco Capital Leasing Solution

Per saperne di più

Maggiori informazioni sulle soluzioni Cisco presentate in questo case study sono disponibili alle pagine

www.cisco.com/go/collaboration e www.ciscocapital.com/emea

Maggiori informazioni su ING Bank sono disponibili alla pagina

<http://www.ing.it>



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20871 Vimercate (MB)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.