

Cooperativa de crédito expande a comunicação entre funcionários e clientes

Estudo de caso do cliente



A Stanford Federal Credit Union implantou uma colaboração para reduzir os custos, aumentar a produtividade e melhorar o atendimento ao cliente.

RESUMO EXECUTIVO

Nome do cliente: Stanford Federal Credit Union

Área: Serviços financeiros

Local: Palo Alto, Califórnia

Número de funcionários: 135

Desafio:

- Colaborar de forma eficaz para aumentar a produtividade dos funcionários e a satisfação dos clientes
- Distribuir um amplo sistema de comunicação e ao mesmo tempo reduzir custos administrativos e de serviços
- Oferecer canais inovadores que respaldam a comunicação para acelerar o engajamento com os clientes

Solução:

- O Cisco Business Edition 6000 melhora a comunicação por voz, vídeo e dados
- O Cisco Unity Connection prolonga o alcance a e-mails e terminais móveis
- O Cisco Unified Presence fornece disponibilidade e mensagens instantâneas para membros da equipe de atendimento ao cliente

Resultados:

- Colaboração e produtividade ampliadas e atendimento ao cliente aprimorado
- Gastos com telecomunicação reduzidos em até 60% e custos administrativos menores
- Processo de administração de sistemas reduzido de dias para minutos

Desafio

A Stanford Federal Credit Union é uma instituição financeira completa com mais de 47.000 membros e com bens equivalentes a US\$1,3 bilhão. Localizada em Palo Alto, na Califórnia, com quatro filiais e 135 funcionários, a Stanford FCU possui clientes ligados à tecnologia, incluindo estudantes universitários, professores, ex-alunos e voluntários, funcionários administrativos e de hospitais, além de mais de 100 empresas locais

Sendo a primeira instituição financeira oferecer serviços bancários online e com um grande histórico de produtos e serviços inovadores, a Stanford FCU adota prontamente tecnologias para melhor servir seu leque único de clientes. "As expectativas e exigências de nossos membros são muito altas em todos os canais. Por exemplo, se conduzirem uma transação pelo telefone, eles querem vê-la online imediatamente," disse Jim Phillips, vice-presidente sênior e CIO da Stanford FCU.

Para ajudar a Stanford a atingir seus altos padrões de atendimento ao cliente, a equipe de TI começou a procurar uma plataforma de colaboração estratégica para substituir a solução de telefonia Centrex existente na instituição e fornecer recursos avançados para os funcionários "Contratamos a melhor equipe e oferecemos as melhores ferramentas para atender os clientes", disse Phillips.

A nova plataforma de colaboração necessitava atender a um amplo conjunto de exigências, incluindo alta disponibilidade e escalabilidade, roteamento inteligente de chamadas, "número único de contato" e integração com e-mail e com as soluções bancárias existentes. Phillips e sua equipe também consideraram a plataforma de colaboração como a forma ideal de fornecer novos canais de entrega online para seus membros, como atendimento ao cliente por chats e vídeos.

Solução

Com a ajuda da CDW, a confiável revendedora Cisco da Stanford FCU, a instituição começou a avaliar as soluções de colaboração de três fornecedores. Após uma visita à sede da Cisco e demonstrações de suas mais modernas tecnologias de colaboração unificada, a Stanford FCU logo determinou que o Cisco® Business Edition 6000 era a solução mais adequada para atender às necessidades da instituição.



" A Cisco é um componente importante na nossa estratégia de aprimoramento dos fluxos de trabalho de processuais, produtividade de funcionários e cumprimento de entrega. Ela é uma ótima parceira e esperamos recorrer à Cisco para lidar com outros desafios no futuro, como uma solução de centro de contato unificado e backup e recuperação de sistemas."

Jim Phillips
Vice-Presidente Sênior e
Diretor de Tecnologia da Informação
Stanford Federal Credit Union

O Cisco Business Edition 6000 unifica aplicativos móveis, de voz, vídeo, dados em redes fixas e móveis. A Stanford FCU gostou especialmente da plataforma aberta da solução, que permite fácil integração com sistemas existentes, o que não acontecia com os produtos da concorrência que a cooperativa financeira analisou. "Somos o tipo de empresa que irá potencializar a plataforma para além da telefonia e usar os recursos necessários para localizar melhorias na produtividade. Com a Cisco, conseguimos uma solução bem melhor do que achávamos que poderíamos pagar", afirmou Phillips.

A Cisco e a CDW se uniram à Stanford FCU para concluir a instalação com inatividade mínima. Entre os serviços iniciais implantados pela Stanford FCU estavam o sistema unificado de mensagens integrado ao Outlook, "número único de contato" para funcionários que trabalham fora do escritório e roteamento inteligente de chamadas. Impressionada pela possibilidade de definir e personalizar recursos, a Stanford FCU também implantou o Cisco Unified IP Phones 6945 e 7965, assim como diversas estações de conferência 7937 para todos os seus funcionários.

Resultados

A Stanford FCU obteve benefícios imediatos da implantação do Business Edition 6000, incluindo a redução de gastos mensais com telecomunicação e a eliminação do peso operacional do sistema Centrex. "Os custos gerais com telecomunicação foram reduzidos em 60%", afirma Phillips. Os avanços operacionais também foram observados já no início. Com o Cisco Business Edition 6000, agora temos um serviço de autoatendimento que nos permite adicionar novos usuários em poucos minutos", disse Stanley Wong, gerente de TI da Stanford FCU.

Os funcionários também estão ganhando em eficiência com a nova solução de colaboração, que, por sua vez, está aprimorando a experiência do cliente. "Estamos recebendo um ótimo retorno dos funcionários e da equipe executiva. Eles estão bem felizes com o novo ambiente", disse Phillips. "A produtividade aumentou consideravelmente graças à implantação de uma solução de colaboração e comunicação mais abrangente, que conecta vários pontos de contato. Os membros da equipe podem trabalhar de qualquer lugar e serem contatados pelo celular, telefone do escritório ou outros números."

O Cisco Business Edition 6000 também permite que a Stanford FCU ofereça novos canais de atendimento ao cliente, como o atendimento por vídeo e o sistema integrado de chat. Esses recursos se transformam em uma vantagem única para a instituição. E os clientes obtêm benefícios das interações mais personalizadas e de respostas mais rápidas, principalmente para os funcionários remotos e que se comunicam à distância. "Nossa estratégia é oferecer um serviço de nível superior através de qualquer canal e da maneira como nossos membros preferem interagir conosco. A solução unificada de mensagens da Cisco por componentes de voz, dados, vídeo e mensagem nos permite alcançar esse objetivo", afirma Phillips.

Próximas etapas

Com os planos da Stanford FCU para expandir os canais de entrega, o próximo passo é a implantação do Cisco Unified Presence para melhorar ainda mais o atendimento ao cliente, para que a equipe identifique a disponibilidade de outros funcionários e se comunique com eles em tempo real para resolver um problema de um cliente. A instituição também planeja implantar o Cisco Jabber™ em um futuro próximo nos iPhones e iPads de seus executivos para permitir que eles sejam mais prontamente acessíveis à equipe. Além disso, a empresa planeja usar o Cisco Jabber Software Developers Kit (SDK) para melhorar os processos de cumprimento e empréstimo de cartões de crédito.

" A Cisco é um componente importante na nossa estratégia de aprimoramento dos fluxos de trabalho de processuais, produtividade de funcionários e cumprimento de entrega. Ela é uma ótima parceira e esperamos recorrer à Cisco para lidar com outros desafios no futuro, como uma solução de centro de contato unificado e backup e recuperação de sistemas."

Para mais informações

- Para saber mais sobre o Cisco Collaboration, visite: www.cisco.com/go/collaboration.
- Para ler mais histórias de colaboração de sucesso, visite: www.cisco.com/go/collaborationcasesstudies.
- Para saber mais sobre o Cisco Business Edition 6000, visite: <http://www.cisco.com/go/be6000>.
- Para participar de conversas e compartilhar melhores práticas sobre colaboração, visite: www.cisco.com/go/joinconversation.

Lista de produtos

Comunicações Unificadas

- Plataforma Cisco Unified Communications
 - Business Edition 6000
- Terminais do Cisco Unified Communications
 - Cisco Unified IP Phone 6945 e 7965
 - Cisco Unified IP Conference Station 7937

Aplicações de colaboração

- Cisco Jabber
 - Cisco Unified Presence



Sede - América
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Sede na Ásia Pacífico
Cisco Systems (EUA) Pte. Ltd.
Cingapura

Sede - Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Holanda

A Cisco possui mais de 200 escritórios no mundo todo. Os endereços, números de telefones e fax estão disponíveis no site da Cisco: www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo Cisco são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. A lista das marcas comerciais da Cisco pode ser encontrada em www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo "parceiro" não implica uma relação de sociedade entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1005R)