RETAIL BANKING

UNBLU CASE STUDIES

Der Digitalen Transformation der Bank Crédit Agricole zum Erfolg verhelfen

unblu

next bank
CRÉDIT AGRICOLE

Kontext

Die Schweizer Bank Crédit Agricole next bank (Suisse) bietet massgeschneiderte Banklösungen für über 60.000 Kunden an. Um jedoch ihre Service Exzellenz aufrechtzuerhalten, musste die Retailbank ihre digitalen Fähigkeiten mit einer End-to-End-Initiative zur digitalen Transformation aktualisieren. Nach der Migration in eine neue E-Banking-Umgebung identifizierten Entscheidungsträger einen entscheidenden kritischer Punkt in der Customer Journey, der ihren Ruf gefährdete - die Grenzen von Telefonanrufen bei der Erfüllung der Bedürfnisse von Neukunden. Eine rationelle und visuelle Verbindung mit dem Kunden ist entscheidend, um in einem heiklen Moment der Beziehung Vertrauen aufzubauen. Um den Erfolg sicherzustellen, wandte sich die Bank an Unblu und die leistungsstarken Funktionen der Plattform.

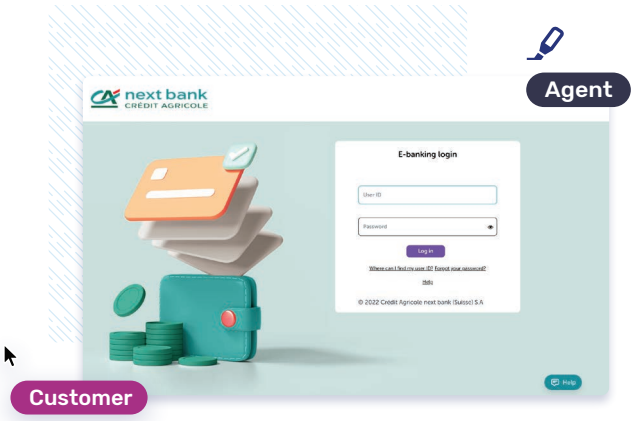
Ziele

Steigerung der Contact Center Effizienz

Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit während einer IT-Migration

Lösung

Crédit Agricole next bank hat beschlossen, Co-Browsing einzuführen, um den Agenten die Fähigkeit zu geben, Kunden in einer sicheren Umgebung zu führen. Durch die Verwendung von Co-Browsing können die Agenten die Kunden in einer Webanwendung oder Domain sehen und mit ihnen interagieren. Dadurch können sie die Kunden durch den Onboarding-Prozess führen und das Vertrauen in wichtigen Momenten der Customer Journey aufbauen. Die Einführung von Co-Browsing führte zu einer höheren Kundenzufriedenheit sowie einer höheren Zufriedenheit der Agenten. Obwohl die Dauer der Anrufe während der Migration anstieg, war dies eine lohnende Investition, da die Agenten mehr Zeit hatten, um die Kunden durch ihre neue E-Banking-Umgebung zu führen.



Ergebnisse

↑80%

Besser als prognostiziert Durchschnittliche Bearbeitungszeit (aufgrund der Migration)

15%

von Telefonanrufen verwendeten Co-Browsing in Schlüsselmomenten

★ 4.7/5

Durchschnittliche Zufriedenheitsbewertung von Kunden nach einer Co-Browsing Session

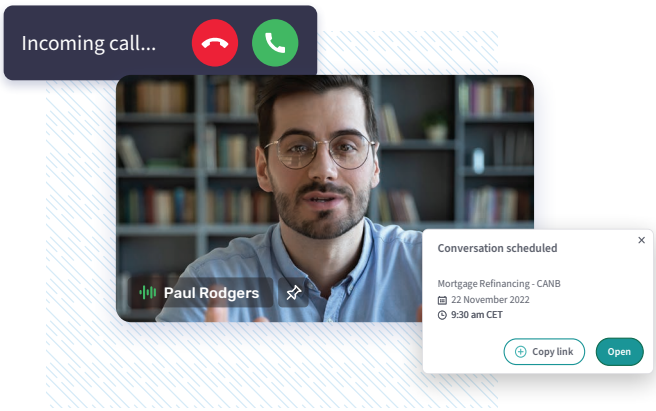
Nächste Schritte: Entfaltung des vollen Potenzials von Unblu

Implementierung einer modernen Konversations-Strategie

Um das gesamte Dienstleistungspotenzial der verschiedenen digitalen Kanäle zu erschliessen, hat das Digitalteam der Crédit Agricole next bank eine Schritt-für-Schritt-Roadmap entwickelt, um die Fähigkeiten der Unblu-Plattform zu nutzen.

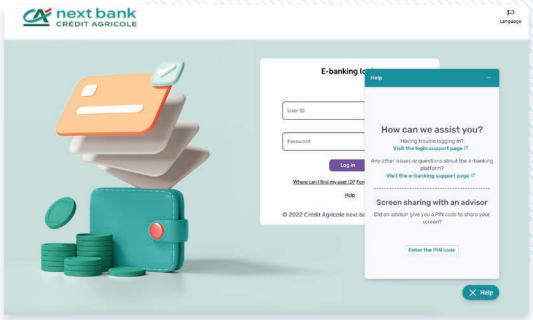
Nach der Implementierung wird die in der Schweiz angesiedelte Bank in der Lage sein, die Service-Effizienz zu steigern und einen Mehrwert für neue und bestehende Kunden zu generieren bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung eines Rekordniveaus der Kundenzufriedenheit.

1



Einsatz von Unblu Video & Voice neben Online-Terminvereinbarung, so dass die Kunden mit der Bank in Kontakt treten können, wann immer es ihnen passt.

2



Einführung eines Live-Chats auf der öffentlichen Website der CAnb und e-Banking, als alternative Optionen für die Kunden-Agenten-Interaktion.

next bank
CRÉDIT AGRICOLE

"45 % unserer Anrufe werden von Kunden ausgelöst, weil sie Unterstützung benötigen. Andere haben Fragen zum Produkt oder zur Einführung eines Dienstes, der zusätzliches Potenzial birgt. Insgesamt könnte eine beträchtliche Anzahl von Ferninteraktionen mehr Wert für die Bank schaffen. Kollaborative Tools werden uns helfen, den Fernabsatz und die Beratungsdienstleistungen zu verbessern. Video & Voice in Verbindung mit digitaler Terminplanung sind der nächste wichtige Meilenstein in dieser Strategie. Wir sind davon überzeugt, dass dies zu signifikanten Ergebnissen führen wird, da die Kunden viel proaktiver mit unseren Agenten zusammenarbeiten werden."

Maxime Charton
Leiter der Abteilung Strategie, Entwicklung und Innovation bei Crédit Agricole next bank

Möchten Sie mehr über Unblu erfahren?

Besuchen Sie www.unblu.com/resources für Zugriff auf Webinare, Dokumente und Anwendungsfälle rund um unsere Funktionen und Lösungen.

Schicken Sie uns bei Fragen gerne eine E-Mail an sales@unblu.com

unblu