

Rabobank International offre un service client accompli avec OMNITRACKER

Processus axés sur le traitement des demandes des clients.



RABOBANK INTERNATIONAL

Produits:

Commerce de gros et de détail à l'international de la Banque

Employés:

15 000

C.A.:

€1,6 milliards

La route à fournir un service client de qualité supérieure

Chaque mois, la département des opérations Corporate & Services (COS) reçoit des milliers de demandes de clients. Cela comprend les demandes pour de nouveaux comptes bancaires et cartes de crédit, les demandes d'informations, les transactions du compte manuels (y compris un processus d'approbation), des changements des coordonnées des clients et des plaintes. Ces demandes arrivent par téléphone, e-mail, fax et courrier.

Lors du traitement des demandes de renseignements, Rabobank s'inquiète qu'il y avait

OMNITRACKER facilite tous les objectifs du projet CARE

Suite d'un processus de sélection détaillé et approfondi, Rabobank n'a choisi OMNITRACKER pas seulement pour ses fonctionnalités et sa flexibilité, mais aussi à cause de l'expertise technique de l'organisation OMNINET. Avec l'aide de consultants OMNINET, OMNITRACKER est mis en œuvre pour appuyer les processus opérationnels essentiels à COS. En collaboration avec les experts de la Rabobank, les professionnels OMNINET ont travaillé sur la création d'un système qui répond pleinement aux objectifs de CARE. En outre, la banque dispose d'utilisateurs enthousiastes qui apprécient la valeur d'un système pragmatique et flexible.

Dans le cadre de l'introduction du projet de CARE, un certain nombre d'employés de la Rabobank a reçu une formation OMNITRACKER spécifique. Elle comprenait des ateliers pratiques qui mettaient l'accent sur la garantie que les objectifs de CARE ont été clairement atteints. Enfin, il y avait un plan d'action décrivant comment les fonctionnalités devraient fonctionner dans la pratique.

La solution OMNITRACKER Service Desk fournit des différents canaux de communication et s'intègre aux autres applications pour assurer l'interface avec l'utilisateur client et les employés Rabobank International. Chaque demande d'un client génère un flux de travail spécifique qui est ensuite suivi de A à Z. Les demandes reçoivent une classification du système OMNITRACKER qui détermine automatiquement où ils doivent être envoyés à l'Organisation internationale Rabobank et qui est responsable pour autoriser les activités. En outre OMNITRACKER divise chaque demande en des tâches qui doivent être traitées selon une procédure spécifique et les envoie aux équipes concernées. Avec OMNITRACKER, la gestion de chaque demande du client est simplifiée par un suivi méthodique permettant des processus homogènes et très efficaces.

un manque de clarté pour toutes les parties concernées, pas seulement en interne mais aussi en externe. Afin d'améliorer le professionnalisme de leur service client et les processus impliqués dans le traitement des demandes, Rabobank a commencé à chercher un outil qui pourrait atteindre ces objectifs grâce à l'automatisation.

Le Projet de CARE a été lancé, par lequel CARE signifie "s'occuper" les clients Rabobank.

Objectifs du projet CARE:

1. Traitement précis et axé aux processus de chaque demande de client et / ou d'enquête, y compris les plaintes.
 - a) Enregistrement de toutes les communications avec le client dans l'organisation COS
 - b) La capacité de visualiser immédiatement l'état de toute requête ou demande de renseignements
 - c) Méthodes cohérentes d'enregistrement et de traitement des plaintes.
2. Réduction des coûts (ROI)
3. Mesure des niveaux de service COS grâce à la collecte, l'analyse et la communication d'informations.

"Un service supérieur est essentiel pour nos clients. OMNITRACKER nous soutient par la réalisation de l'enregistrement et le suivi des demandes des clients. Par conséquent, nous pouvons soutenir adéquatement la gestion des activités de trésorerie de nos clients."

Alexander Zwart
Head Cash Management Operations

Corporates Operations & Services
Rabobank International



OMNINET Nederland
NL 2517 JK The Hague
Tel: +31 (70) 711 8381
Fax: +31 (70) 711 8389
Email: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Technologies NV/SA
B 3018 Leuven
Tel: +32 (16) 498 520
Fax: +32 (16) 498 529
Email: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>