

Bedre kundehåndtering i Saxo Bank

”Saxo Bank har implementeret en ny løsning fra Zylinc, som betyder bedre service til bankens kunder og er til stor gavn for de enkelte medarbejdere”

I forbindelse med overgangen til Microsoft CRM besluttede Saxo Bank at implementere den nye ZyDesk ID-løsning fra Zylinc. Tidligere havde banken udviklet sit eget system til håndtering af kundedata og call center, og da man besluttede at gå over til standard løsninger, fandt man, at til integration med Microsoft CRM var Zylinc's ZyDesk ID den bedste løsning.

Saxo Bank havde i forvejen en kommunikationsløsning fra Zylinc, så man havde gode erfaringer at bygge på.

- Vi var meget tilfredse med samarbejdet med Zylinc, så det var oplagt at se på deres nye løsninger, udtaler Saxo Banks IP-arkitekt Bjørn Bo Klepsch, der har ansvaret for implementering af IP-telefoni i virksomheden.

- ZyDesk ID dækker præcist de huller, vi havde i forbindelse med vort call center, nemlig opkald direkte til vore salgsmedarbejdere.

ZyDesk ID er implementeret i Saxo Banks afdelinger i hele verden og bruges i dag af ca. 300 medarbejdere i salg og salgstræning.

- Vi har brug for en løsning, der kan lede opkald til salgsafdelingens nummer hurtigt og præcist til de medarbejdere, der kender kundens situation og behov, beretter Bjørn Klepsch. Og som samtidig kan integreres med vort CRM-system, så medarbejderen har kundens data på skærmen, inden han tager opkaldet. Er det f.eks. en investor, der er interesseret i en bestemt type aktier, bliver realtidskurserne på disse aktier automatisk kaldt frem. Er det en kunde, som tidligere har kontaktet banken med et spørgsmål, kan salgsmedarbejderen med det samme se, hvad det gik ud på og hvem, der tog sig af opgaven.



Det er således muligt at trække på både interne og eksterne ressourcer.

- For kunderne betyder det selvfølgelig en langt bedre service, som er rettet specielt til dem og deres behov. De kommer hurtigere igennem til den rette person og skal ikke oplyse kontonummer og andre detaljer for at blive betjent. Salgsmedarbejderen kan straks tage sig af det, som kunden ringer om, og skal ikke bruge tid på at spørge om noget, banken allerede ved.

” Det er så afgjort en investering, der betaler sig - ikke alene i bedre kundeservice og som støtte til de enkelte medarbejdere, men også rent økonomisk ”

- Med ZyDesk ID fik vi netop den løsning, vi har brug for både nu og på sigt. Alle opkald til et bestemt nummer genkendes og sendes via en url til vor Microsoft CRM database. Her slår systemet kunden op, finder vedkommendes rådgiver og præsenterer de relevante informationer på medarbejderens skærm, inden opkaldet svares. På den måde ved medarbejderen, hvem han taler med og har overblik over de informationer, han skal bruge for at kunne give kunden den bedste rådgivning og vejledning.

- Vi har forskellige typer kunder og investorer, som hver har sine specifikke behov. Derfor er det vigtigt, at salgsmedarbejderen kender kunden og har alle informationer ved hånden under samtalen.

Ud over at hente oplysninger fra databasen aktiverer ZyDesk ID også dataopsamling i forbindelse med opkaldet f.eks. start og slut, samtalens varighed, emne osv. Det er også muligt at blackliste f.eks. lokale opkald eller sende ukendte opkald videre direkte til bankens call center. Hvis ZyDesk ID ikke genkender nummeret, kan medarbejderen hurtigt oprette vedkommende som ny eller potentiel kunde afhængigt af forholdene.

- Det er en intelligent måde at håndtere opkald på, siger Bjørn Klepsch. Baseret på kundens nummer kan samtalen gå direkte til den rigtige salgsmedarbejder, som kan yde den optimale service, fordi alle data er lige foran ham på skærmen.

Saxo Bank fik ZyDesk ID installeret før sommerferien og har haft gode erfaringer med systemet.

- Vi har haft en god dialog med Zylinc hele vejen igennem og er godt tilfredse både med den rådgivning, vi fik, og det endelige resultat, fastslår Bjørn Klepsch. Systemet er problemfrit integreret med Microsoft CRM og fungerer upåklageligt.

- Det er så afgjort en investering, der betaler sig - ikke alene i bedre kundeservice og som støtte til de enkelte medarbejdere, men også rent økonomisk. Hvor meget, det drejer sig om, er det endnu for tidligt at sige.

- Tilfredse kunder og god kundeservice er alt eller intet for en bank, så det er afgørende, at vore medarbejdere har de bedste værktøjer til deres rådighed, og det har de med Zylinc ID, - konkluderer Bjørn Kleps.



” Vi har haft en god dialog med Zylinc hele vejen igennem og er godt tilfredse både med den rådgivning, vi fik, og det endelige resultat ”