

Rabobank International professionaliseert dienstverlening met OMNITRACKER

Proces gedreven afhandeling van klantvragen



RABOBANK INTERNATIONAL

Products:

Wholesale- en Internationaal Retail bankbedrijf

Employees:

15,000

Turnover:

€1,6 Mrd

Van „Black Box“ naar transparante dienstverlening

Maandelijks komen er ongeveer 6000 klantverzoeken binnen bij het SPOC (Single Point of Contact) van de afdeling Corporate Operations & Services van Rabobank International. Het gaat hier om bijvoorbeeld aanvragen nieuwe bankrekening, credit card, informatie opvragen, telefonische overboekingen, wijzigingen doorgeven en klachten behandeling. Deze klantverzoeken komen binnen via telefoon, mail en post.

Het gevoel bij de Rabobank was dat er niet voldoende transparantie was - zowel intern als extern - in de afhandeling van de klantverzoeken. Het SPOC werd als een "Black Box" gezien.

Met behulp van OMNINET Consultants is OMNITRACKER geïmplementeerd op de specifieke bedrijfsprocessen van de Rabobank.

Gezamenlijk met de experts van de Rabobank is er gewerkt aan een systeem dat de eisen van CARE volledig afdekt en daarnaast zo pragmatisch en flexibel is dat de gebruikers er veel waarde in zien en er een lage acceptatiegrens is.

Bij de start van het CARE project zijn een aantal Rabobank medewerkers getraind in OMNITRACKER. Aansluitend zijn er workshops gehouden om de eisen en wensen van het CARE project scherp te krijgen en prioriteiten vast te stellen. In een projectplan is vervolgens beschreven hoe de functionaliteit moet werken in de dagelijkse praktijk.

In de dagelijkse praktijk ondersteund OMNITRACKER's Service Desk systeem via verschillende communicatie kanalen (telefoon/CTI, email, web, post (OCR) en integratie met andere applicaties) de interface naar de eindklant en naar de medewerkers van Rabobank International.

Bij iedere nieuwe klantvraag start een eigen workflow die opvolging van A tot Z garandeert. Deze klantvragen (requests) worden geclassificeerd binnen OMNITRACKER waar deze in de organisatie naar toe moet en wie toestemming moet geven. Ook wordt elke request door OMNITRACKER opgedeeld in service requests (taken die volgens bepaalde procedure moeten worden uitgevoerd) en aan de juiste teams doorgegeven.

Afhandeling en opvolging van klantverzoeken worden hierdoor op een transparante, inzichtelijke en efficiënte manier gewaarborgd.



Email: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Nederland
President Kennedylaan 19
NL 2517 JK Den Haag
Tel: +31 (70) 711 8381
Fax: +31 (70) 711 8389

Email: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET Technologies NV/SA
Raketstraat 40 Rue de la Fusee
B 1130 Brussel
Tel: +32 (2) 702.30.20
Fax: +32 (2) 702.30.29

Om de dienstverlening naar de klanten te professionaliseren en procesmatige afhandeling van de klantverzoeken mogelijk te maken werd door de Rabobank gezocht naar een tool om dit geautomatiseerd mogelijk te maken. Het project CARE was geboren. Waarbij CARE staat voor zorg voor de Rabobank International klanten.

Uitgangspunten voor CARE het project:

1. Het correct verwerken van alle klant verzoeken/aanvragen, inclusief klachten;
2. Reduceren van kosten (ROI);
3. Het meten van COS service niveau door meetgegevens te verzamelen;
4. Inzicht wat er bij de klant leeft om daar zo beter op in te kunnen spelen;
5. Inzicht voor de klanten met uniek registratie nummer;
6. Workload beter kunnen bepalen voor de SPOC medewerkers;

OMNITRACKER scoort op alle uitgangspunten van CARE project

Na een uitgebreid en intensief selectieproces kiest Rabobank voor de functionaliteit en flexibiliteit van OMNITRACKER en technische expertise van de OMNINET organisatie.

„In deze turbulente tijden voor de financiële markten is het essentieel om een goede service aan onze klanten te bieden. OMNITRACKER ondersteunt ons in de afhandeling en opvolging van klantvragen bij Corporate Operations & Services binnen Rabobank International. Zodat onze klanten kunnen vertrouwen op een goede, adequate service.“

Alexander Zwart,
Head Cash Management
Corporate Operations & Services
Rabobank International

