

Colt aiuta Carrefour Banca a fornire un Customer Service eccellente

Nome del cliente: Carrefour Banque Succursale Italiana

Settore: Bancario

Sfida: migliorare la gestione delle richieste telefoniche dei clienti.

Servizi: gestione del traffico verso delle numerazioni, freephone e IN Geo, servizi IVR e distribuzione chiamate agli operatori del customer service

Prodotti: Colt INTERactiv, Colt Freephone, Colt IN Geo

Carrefour Banca - Assistenza semplice e veloce da una Banca aperta tutti i giorni

Carrefour Banca è la prima succursale di Carrefour Banque al di fuori del territorio francese ed è la prima Banca della grande distribuzione aperta anche il sabato e la domenica, con orario continuato. Offre Carte di Credito Internazionali, Prestiti Personali, Finanziamenti finalizzati all'acquisto di prodotti all'interno dei punti di vendita Carrefour e una selezione di polizze assicurative a tutela della persona e della famiglia.

Le esigenze di Carrefour Banca per un customer service d'eccellenza

Carrefour Banca ha la necessità di mettere a disposizione dei suoi clienti strumenti per ricevere supporto ed informazioni in modo semplice e veloce. Infatti Carrefour Banca adotta un approccio responsabile nei confronti della clientela, soprattutto riguardo ai rischi di indebitamento, e il suo personale attento e formato fornisce consigli sulla soluzione più adatta alle esigenze di ciascun cliente.

Per massimizzare la conversione dei contatti in clienti e fornire assistenza, Carrefour Banca aveva l'esigenza di gestire in

modo efficace il flusso delle chiamate in entrata applicando sofisticate funzionalità di routing e distribuzione delle chiamate, in modo da dare risposte immediate alle richieste dei clienti.

Carrefour Banca aveva inoltre la necessità di mantenere il controllo e la supervisione telefonica in quanto si avvaleva del supporto di un call center esterno.

Questo scenario ha portato l'azienda a ricercare un provider in grado di offrire una soluzione completa e flessibile con ottimi standard di servizio.

La soluzione Colt

Con Colt INTERactiv le chiamate verso i numeri del servizio clienti sono allocate agli operatori disponibili, su ripartizione percentuale, in base alle scelte effettuate dai chiamanti ed alle fasce orarie configurate nel sistema. Questa gestione ottimizzata permette a Carrefour Banca di gestire un numero sempre più elevato di contatti telefonici dei clienti. "Siamo passati da 64 000 chiamate nel 2014 a 260 000 nel 2016, ed in termini di minuti di traffico abbiamo gestito un incremento di 785 000 minuti in meno di due anni" dichiara il

Responsabile Operations.

Tutto il traffico è sempre sotto controllo grazie alle statistiche consolidate in tempo reale, accessibili dall'interfaccia web. Inoltre, il modello di fornitura "as a Service" evita la necessità di investimenti e riduce i costi di gestione.

"Il sistema Colt INTERactiv ci consente di creare e modificare in modo autonomo e con grande facilità ed immediatezza gli scenari vocali associati ai numeri Colt INTERactiv. Ci dà anche la possibilità di gestire con massima flessibilità il back-up telefonico in caso di problemi. Un altro aspetto da sottolineare è il contributo ed il supporto attivo da parte del team tecnico dedicato, sia all'inizio del progetto che durante tutta la collaborazione."
Dichiara il Responsabile Operations di Carrefour Banca.

Per maggiori informazioni:

Tel: 800.903.319

Email: it.info@colt.net

Visit: www.colt.net/it