



Plusnet Solutions Customer Solution Brief



Cliente: Banc Sabadell
Web Site: www.bancsabadell.com
País Región: España
Sector: Finanzas

Perfil

Fundado en diciembre de 1881 Banc Sabadell cuenta hoy con una red comercial que superan las 2000 oficinas de atención al cliente. Pionero en servicios de banca a distancia.

Banc Sabadell ocupa una destacada posición en el mercado de la banca personal y de empresas, es el cuarto grupo bancario español.

Software y Servicios

- Cisco Agent Desktop
- Microsoft Dynamics CRM
- Desarrollo de Middleware PlusNet
- Servicios Profesionales de PlusNet

Para mas información sobre otros casos de éxito, visite www.plusnetsolutions.com

Banc Sabadell mejora el nivel de interlocución entre sus plataformas de información. Aportando información de valor a sus agentes y mejorando la atención a sus clientes...

“A través de nuestras soluciones de Middleware, logramos integrar las Islas de Información disminuyendo los tiempo de respuesta y aumentando la satisfacción de los clientes”

PlusNet equipos de Servicios Profesionales

Requerimientos

Con el objetivo de brindar una atención mas expedita y rápida a sus clientes, en lo que a validación de tarjetas se refiere, era necesario integrar la información de varios sistema de información y presentar toda la información centralizada en la plataforma de atención a clientes.

Solución

El área de Servicios Profesionales de PlusNet Solutions, se encargó de diseñar una herramienta de Software Middleware que se encarga de recolectar y validar la información de clientes desde el sistema CRM Microsoft Dynamics y presentarla mediante un screen pop en la plataforma de atención al cliente de Cisco Agent Desktop.

Operativa/Beneficios

Banc Sabadell dispone ahora, mediante este sistema, de los siguientes opciones:

- Selección de llamadas de acuerdo a Business Rules.
- Validación de cliente mediante IVR.
- Comprobación de los datos del cliente en CRM Microsoft Dynamics.
- Entrega de la información unificada al agente mediante un Screen Pop
- Reducción del tiempo de atención al cliente.
- Mejora de la percepción del servicio por el cliente; mas rápido, menos preguntas, mas efectivo.

