



RABOBANK AMSTERDAM



“Wij zien de sterke verschuiving naar telefonische en internetdiensten zeker niet als gevaar. Door hier juist op in te spelen sluiten we aan bij de wensen van onze klanten en laten wij ons toonaangevende karakter zien. Daarom volgen wij ook nauwlettend de nieuwste trends op het gebied van klantencontact – in dit geval visuele communicatie.”

GRECOR DE VRIES, DIRECTEUR
PARTICULIEREN RABOBANK
AMSTERDAM

TANDBERG maakt virtueel klantcontact mogelijk voor Rabobank Amsterdam

Nieuwe trends. De Rabobank is een coöperatie, die bestaat uit ruim 150 zelfstandige, lokale Rabobanken met een breed aanbod van financiële diensten en producten. Een van de lokale banken is Rabobank Amsterdam, die met 27 vestigingen in haar werkgebied een goed verspreid vestigingsnetwerk heeft. De laatste decennia heeft bankenland te maken met een dalend aantal bezoeken in een bankvestiging. De voornaamste oorzaak hiervoor is de verschuiving naar telefonische en internetdienstverlening. Grecor de Vries, Business Unit Manager Operations & Services Rabobank Amsterdam hierover: “Wij zien de sterke verschuiving naar telefonische en internetdiensten zeker niet als gevaar. Door hier juist op in te spelen sluiten we aan bij de wensen van onze klanten en laten wij ons toonaangevende karakter zien. Daarom volgen wij ook nauwlettend de nieuwste trends op het gebied van klantencontact – in dit geval visuele communicatie.”

Adviseur op afstand

Videoconferencing wordt voornamelijk ingezet in een business-to-business omgeving. Rabobank Amsterdam ziet echter een belangrijke rol voor deze vorm van visuele communicatie weggelegd in de communicatie met haar klanten. In 2002 heeft de bank voor het eerst videoconferencing ingezet. Hierbij werd een videoconferencingsysteem geplaatst bij een drukbezochte pinautomaat om de klant van extra dienstverlening te voorzien. Grecor de Vries: “Rabobank Amsterdam is continu op zoek naar de optimale mix van kanalen voor haar dienstverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de klant zelf bepaalt via welk kanaal, zoals internet, telefonie of een bezoek aan de vestiging, hij contact met de bank opneemt. We zijn tot de conclusie gekomen dat visuele communicatie voor onze bank zeker van grote waarde kan zijn. Persoonlijk contact wordt weliswaar steeds lastiger, omdat klanten in toenemende mate behoefte hebben hun bankzaken online doen. Maar wij zien visuele communicatie als een goed alternatief voor persoonlijk klantcontact. Ondanks de grotere fysieke afstand tussen de klant en onze medewerkers is het toch mogelijk om te zien wie je spreekt. Dat geeft deze manier van communiceren een persoonlijk karakter.”

UITDAGINGEN

Persoonlijk contact houden met klanten op een innovatieve wijze.

OPLOSSINGEN

De inzet van gebruiksvriendelijke TANDBERG-systemen om persoonlijk klantcontact te verhogen in een tijd dat klanten steeds meer online producten afsluiten en diensten afnemen.

RESULTATEN

Ondanks de verschillende klantgroepen in de diverse vestigingen zijn alle klanten, jong of oud, man of vrouw, autochtoon of allochtoon, geïnteresseerd en positief verrast.

TOEKOMST

Blijven zoeken naar vernieuwende mogelijkheden waarop wij met klanten in contact blijven.



TANDBERG IN FINANCIËN

Video conferencing verschaft onmiddellijke toegang tot essentiële informatie en kennis, waardoor financiële instellingen doordacht en alert kunnen opereren in snelle en complexe financiële markten. Het verbeteren van het gezamenlijke beslissingsproces, het verhogen van de klanttevredenheid en het verminderen van de kosten m.b.v. video conferencing resulteert in een groter concurrentievoordeel, waardoor ook dit een uitstekende investering wordt.

Natuurlijk en persoonlijk

In 2008 is Rabobank Amsterdam gestart met een project waarbij klanten en medewerkers kennismaken met visuele communicatie. TANDBERG heeft naast het leveren van de systemen de Rabobank begeleid bij het implementatieproces. De virtuele balies op de Rabobank-vestigingen fungeren als extra balies waar de klant terecht kan voor al zijn bankvragen. De klant bepaalt zelf bij welke balie hij geholpen wil worden. Op deze manier ervaart de klant op eigen initiatief de voordelen van visuele communicatie. Grecor de Vries: "Wij zien de virtuele balie als een toevoeging op onze bestaande dienstverlening en zeker niet als een vervanging. We proberen de klant op een natuurlijke en persoonlijke manier kennis te laten maken met nieuwe, virtuele manieren van communiceren. We hebben tot nu toe zeer positieve reacties ontvangen. Ondanks de verschillende klantgroepen in onze vestigingen zien we overal dat de klanten, jong of oud, man of vrouw, autochtoon of allochtoon, geïnteresseerd en positief verrast zijn."

Extra advieskracht

Het gebruik van de virtuele balie brengt diverse voordelen met zich mee. Grecor de Vries: "Voornamelijk tijdens piekuren biedt de extra advieskracht via de virtuele balie voordeel. Bij een vestiging met drie baliemedewerkers is de balie een behoorlijke versterking. En de klant heeft bovendien de mogelijkheid om zelf te kiezen hoe hij geholpen wil worden. De virtuele balie kan ook worden ingezet om specialistische kennis van medewerkers op het hoofdkantoor te raadplegen. Zo kan een lokale ondernemer bijvoorbeeld een afspraak maken met een specialist zonder dat hij daarvoor hoeft te reizen. Op deze manier worden financiële producten toegankelijker en blijft het persoonlijke contact gewaarborgd."

Toekomst

Rabobank Amsterdam ziet de virtuele balie als het begin van het ontwikkelstadium. Gaandeweg leert de organisatie omgaan met virtuele en visuele communicatie en zal het steeds verder worden ingezet. Grecor de Vries zegt: "Wij blijven zoeken naar vernieuwende mogelijkheden waarop wij met klanten in contact komen, waarbij de klantbehoefte het uitgangspunt is én blijft."

"Met video conferencing worden financiële producten toegankelijker en blijft het persoonlijke contact gewaarborgd."

GRECOR DE VRIES, DIRECTEUR
PARTICULIEREN RABOBANK
AMSTERDAM

Neem vandaag nog contact op met TANDBERG om meer te weten te komen over hoe onze oplossingen uw bedrijfsprocessen kunnen ondersteunen.

Stuur een email naar
netherlands@tandberg.com

www.tandberg.com