



...more than software,
your IT partner

01/10/2023

Contact Center Experience



Agenda

- ▶ Chi e' Volksbank
- ▶ Esigenza
- ▶ Soluzione
- ▶ Wuerth Phoenix come partner

Volksbank ...chi siamo



Volksbank (anno di fondazione 1886) con sede a Bolzano, è presente come Banca regionale oltre che sul mercato d'origine dell'Alto Adige anche nel Nord-Est nelle province di Trento, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padova e Venezia. Le filiali di Volksbank complessivamente operative sono 160. La Banca annovera circa 1.300 collaboratori.

Contact Center (anno di fondazione 2017) con 3 sedi territoriali, Bolzano/Bressanone/Marostica annovera 47 collaboratori che si occupano di assistenza e consulenza commerciale, così come della filiale virtuale (conto online).

Centralità del cliente, innovazione e orientamento commerciale 3 forze determinanti per lo sviluppo del Contact Center

- Modello organizzativo orientato allo sviluppo dei collaboratori
- Agilità e spirito pionieristico
- Centro di competenza e formazione
- Alta specializzazione



...questione d'immagine

- ...dal modello tradizionale al modello smart
- ...dal cimitero degli elefanti ai privilegiati
- ...cultura dell'errore

- Raggiungibilità e one call solution
- Contatto umano per garantire l'equilibrio tra cliente e nuove tecnologie
- Nuovi strumenti di consulenza
- Valore commerciale tramite approccio relazionale



...dalla vicinanza territoriale alla vicinanza personale

- Integrazione con modello distributivo
- Alto livello di soddisfazione dei clienti
- Banca delle 2 culture
- No outsourcing consapevole

Volksbank...esigenze e bisogni



- Interfaccia smart
- Semplice
- Intuitiva
- Integrata ai sistemi interni
- Bilingue
- Comunicazione semplice e veloce con i clienti
- Cronologia delle interazioni
- Sistema centralizzato
- Gestione dei vari livelli di supporto



Jira Service Management semplifica la categorizzazione delle richieste di servizio, degli incidenti, dei problemi e delle modifiche, organizzando e dando priorità a queste richieste in un unico luogo e mantenendo il team in linea con gli obiettivi (o gli accordi sui livelli di servizio).

- Interfaccia smart
- Semplice
- Intuitiva
- Integrata ai sistemi interni
- Bilingue
- Comunicazione semplice e veloce con i clienti
- Cronologia delle interazioni
- Sistema centralizzato
- Gestione dei vari livelli di supporto



**Microsoft
365**
for Jira

Platinum Marketplace Partner di Atlassian. Yasoon offre soluzioni che rendono i flussi di lavoro digitali più semplici, produttivi e chiari.

Wuerth Phoenix come partner

Per me come capo progetto WP e' stato un partner:
affidabile, competente, veloce, disponibile, preciso



© Würth Phoenix



info@wuerth-phoenix.com
www.wuerth-phoenix.com



Thank you

