

**MONDAY
COFFEE**

**SUCCESS STORY
VALIANT
BANK**



Ausgangslage

Ob Privatperson oder Unternehmer – bei der unabhängigen Schweizer Bank Valiant bekommt man leicht verständliche Produkte und einen exzellenten Service rund um Zahlen, Sparen, Anlegen, Vorsorgen und Finanzieren. Kurz: Valiant macht das Finanzleben einfacher.

Die MondayCoffee wurde über ihren Partner Eonis beauftragt, die Telefonie-Infrastruktur und die Technologien im Contact Center der Valiant Bank zu modernisieren. Die rund tausend Valiant-Mitarbeiter sollten in Zukunft – mit Headset, PC, Laptop oder Mobile ausgerüstet – einfacher und schneller interagieren können und das Contact Center Kunden eine noch effizientere Betreuung ermöglichen.

“Die Modernisierung der Telefonie-Infrastruktur und der Technologien unseres Contact Center mithilfe der Spezialisten von Eonis und MondayCoffee ermöglichte uns, die Interaktion und Kommunikation mit unseren Kunden noch einfacher, sicherer und leistungsfähiger zu gestalten.”

Stefano Salvi, Leiter Workplace & Infrastruktur IT, Valiant Bank



100 %
Retail- und
KMU-Banking



11 Kantone
91 Geschäftsstellen



Digitale
Präsenz in
der ganzen
Schweiz

Lösung

Das Spezialisten-Team von MondayCoffee löste die bestehende Telefonie ab und führte mit Skype for Business eine hochmoderne Lösung für Unified Communications and Collaboration (UCC) ein. Dabei werden Text, Audio, Video und virtuelle Whiteboards über ein benutzerfreundliches Interface der Organisation bereitgestellt. Telefonapparate wurden bei der Valiant ersetzt durch Headsets und Softphone-Anbindungen. Faxgeräte wurden entsorgt und die heutigen Anforderungen an Datenübermittlung mit digitalen Anwendungen erfüllt.

Einsatz einer modernen Multi-Channel-Recording-Lösung

Das Voice-Recording-System für die FINMA-konforme Gesprächsaufzeichnung der Handelsarbeitsplätze und der On-Demand-Aufzeichnung der Contact-Center-Agenten wurde durch eine moderne Multi-Channel-Recording-Lösung von Luware abgelöst. Auch im Contact Center wurde die innovative Lösung «LUCS» von Luware eingeführt. Ab sofort können alle Kommunikationen über Skype for Business aufgezeichnet werden. Das ermöglicht den aufzeichnungspflichtigen Benutzern den Einsatz von Chat oder Video-Telefonie. Diese Lösung ist nahtlos im Contact Center «LUCS» von Luware integriert und kann so zur Ausbildung der Agenten eingesetzt werden.

Grundlage der Digitalisierungsstrategie

MondayCoffee führte das Projekt in enger Abstimmung mit dem Generalunternehmer Eonis und weiteren beteiligten Partnern innerhalb von 12 Monaten durch. Die technischen Herausforderungen, die sich aufgrund von Richtlinien und Regulatorien im Bankenumfeld ergeben, und die Komplexität der Integration von mehreren Systemen konnte das Projektteam dank langjähriger Erfahrung und breit abgestützter Engineering-Kompetenz erfolgreich meistern. Die Contact-Center- und Skype-for-Business-Lösung inklusive aller zentralen Collaboration-Dienste bezieht die Valiant Bank als Service von Eonis. Der Bankenprovider Eonis kann die Security- und Compliance-Anforderungen der Valiant Bank abdecken und sichert den Betrieb zusätzlich mit einem Security Operation Center (SOC) ab. Damit profitiert die Valiant Bank von einem modernen und hochsicheren IT-Service, der die Grundlage für die Umsetzung der Valiant-Digitalisierungsstrategie bildet.

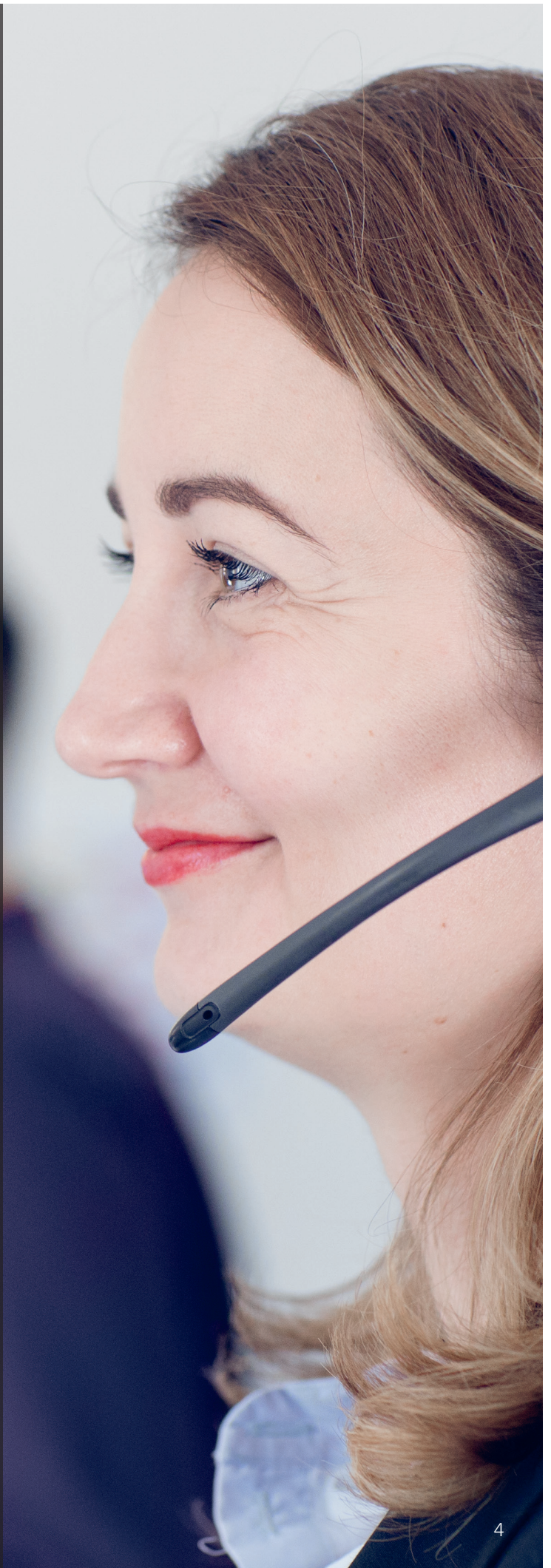
Resultate

Heute verfügt die Valiant Bank über eine zukunftssträchtige und integrierte UCC-Lösung. Der Belegschaft stehen modernste Tools zur Verfügung, um schnell und effektiv miteinander zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Wo früher Telefonhörer und persönliche Treffen zum Einsatz kamen, sorgen heute Headset, Chat und virtuelle Meetings für einen sicheren und effizienteren Austausch.

Im Contact Center der Valiant Bank werden ab sofort Kundenanfragen durch skill-basierte Regeln zugeteilt. So müssen Kunden nicht unnötig lange auf ihren Ansprechpartner warten, sondern werden sogleich an die richtige Stelle verwiesen. Es wird zu jedem Zeitpunkt des Anrufs in der Warteschleife ein optimaler Ansprechpartner gesucht und nicht mehr über fest definierte Gruppen in Etappen gearbeitet. Das Ergebnis: ein optimierter Service und zufriedener Kunden.

Aufgrund der Microsoft-PowerBI-basierten Auswertungsmöglichkeiten der Contact Center Systeme konnte die Aussagekraft der Berichte erhöht werden. Aus der Übersicht können Filter dynamisch ausgewählt und in einem Drill-down bis zu den einzelnen Einträgen navigiert werden. Das führt dazu, dass die Agenten gezielter unterstützt werden. Die neu eingeführten Systeme erleichtern der Valiant Bank zudem auch den Zugriff auf aufgezeichnete Inhalte auf all den Kommunikationskanälen, wo dies die Regulatorien vorschreiben.

Kurz: MondayCoffee macht das Kommunizieren und Interagieren mit Kunden einfacher, sicherer und leistungsfähiger.





MondayCoffee GmbH
Walter-Gropius-Straße 7
80807 München, Deutschland

MondayCoffee AG
Grossmattstrasse 9
8902 Urdorf, Schweiz

sales@mondaycoffee.com

Telefon DE: +49 89 262 089 940

Telefon CH: +41 44 712 30 70

**MONDAY
COFFEE**

Erfahren Sie mehr auf mondaycoffee.com