

Customer Success Story **Rabobank**



Unternehmen

Rabobank (Niederlande)



Rabobank



Branche

Bank- & Finanzdienstleistungen



Ziel

Bestehende Privatkunden effizienter, professioneller und moderner beraten.

VORHER

- Der Berater vor Ort kontaktiert den Kunden, um sich mit ihm zu treffen (komplexe Besprechungen finden im Büro statt, einfache Fragen per Telefon).
- Der lokale Berater erstellt einen Brief, um das Meeting für den Kunden zu bestätigen.
- Der örtliche Berater berät den Kunden.
- Der lokale Berater erstellt ein internes Dokument, um den Inhalt der Besprechung zu speichern und zu registrieren.
- Zeit dafür: 3 Stunden

NACHHER

- Die Beratung bestehender Kunden wird in ein neues, zentrales Team migriert.
- Das zentrale Team erstellt ein Beratungsskript, um Kunden online zu treffen. Das Idiligo-Skript führt sie automatisch durch das Online Meeting.
- Die Beratung ist jederzeit konform und reproduzierbar.
- Die Beratung wird mit einem Brief bestätigt (automatisch von Idiligo generiert).
- Die Beratungsdetails werden intern gespeichert (von Idiligo automatisch generiert).
- Zeit dafür: weniger als 1 Stunde



ERFOLG

- Durchschnittliche Kundenzufriedenheit nach Online Meetings: 8,66 (Skala 1 bis 10)
- 200.000 Meetings pro Jahr, jedes spart 2 Stunden
- Regierungsbehörden (AFM): Genehmigt und loben die Konformität
- Interner Manager: "Ich habe noch nie eine solche Beratungsqualität bei einem so neuen Team gesehen!"