

Cooperativa financiera amplía la comunicación entre empleados y clientes

Caso práctico del cliente



Stanford Federal Credit Union implementa la colaboración para reducir costos, aumentar la productividad y mejorar el soporte al cliente.

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre del cliente: Stanford Federal Credit Union

Sector: Servicios financieros

Ubicación: Palo Alto, California

Cantidad de empleados: 135

Desafío:

- Colaborar eficientemente para aumentar la productividad de los empleados y la satisfacción de los clientes.
- Implementar un amplio sistema de comunicaciones y, al mismo tiempo, reducir costos administrativos y de servicios.
- Ofrecer novedosos canales de soporte de comunicaciones para avanzar en la interacción con los clientes.

Solución:

- Cisco Business Edition 6000 mejora las comunicaciones de voz, video y datos.
- Cisco Unity Connection amplía el alcance a terminales móviles y de correo electrónico.
- Cisco Unified Presence proporciona disponibilidad y mensajería instantánea a compañeros de trabajo de soporte al cliente.

Resultados:

- Aumentó considerablemente la colaboración, la productividad, y mejoró el soporte al cliente.
- Se redujeron en un 60 % los gastos en telecomunicaciones, como así también los costos administrativos.
- El proceso de administración de sistemas se redujo de días a minutos.

Desafío

Stanford Federal Credit Union (FCU) es una institución financiera de servicios integrales con más de 47 000 miembros y USD 1.3 mil millones de activos. Stanford FCU está ubicada en Palo Alto, California, cuenta con cuatro sucursales y 135 empleados; presta servicios a una base de clientes con conocimientos de tecnología, entre ellos, estudiantes universitarios, cuerpo docente, exalumnos y voluntarios, empleados administrativos y de hospitales; además, presta servicios a más de 100 negocios locales.

Es la primera institución financiera en ofrecer servicios bancarios en línea. Tiene una larga trayectoria de productos y servicios innovadores, y adopta fácilmente las tecnologías que prestan el mejor servicio a su exclusiva base de clientes. “Las expectativas y exigencias de nuestros miembros son muy altas en todos los servicios prestados. Por ejemplo, si los clientes realizan una transacción por teléfono, desean verla en Internet al instante”, comenta Jim Phillips, Vicepresidente sénior y Director de informática de Stanford FCU.

Para ayudar a Stanford a cumplir sus altos estándares de servicio al cliente, el equipo de TI comenzó a buscar una plataforma de colaboración estratégica para reemplazar el sistema de telefonía actual de la institución (Centrex) y brindar capacidades de avanzada a los empleados de Stanford FCU. “Contratamos el mejor personal y les brindamos las mejores herramientas para prestar servicios a sus clientes”, afirma Phillips.

La nueva plataforma de colaboración debía cumplir con una amplia variedad de requisitos, como la alta disponibilidad y escalabilidad, la transferencia inteligente de llamadas y un número único de contacto, así como también la integración con correo electrónico, además de servicios bancarios existentes. Phillips y su equipo también consideraban que la plataforma de colaboración era ideal para proporcionar a sus miembros nuevos servicios en línea, como el soporte al cliente por medio de chat y video.



“Cisco es un componente clave de nuestra estrategia para mejorar los flujos de trabajo de procesos, aumentar la productividad de los empleados y optimizar la prestación de servicios. Para nosotros, es un partner excelente; esperamos contar con Cisco para los próximos desafíos que nos esperan, como una solución de centro de contacto unificado, y el respaldo y la recuperación de sistemas”.

Jim Phillips
Vicepresidente sénior y
Director de informática
Stanford Federal Credit Union

Solución

Gracias a la ayuda de CDW, el reseller de Cisco de confianza de Stanford FCU, la institución se dispuso a evaluar las soluciones de colaboración de tres proveedores. Después de visitar las oficinas centrales de Cisco y de ver demostraciones de las más recientes tecnologías de comunicaciones unificadas, Stanford FCU decidió rápidamente que Cisco® Business Edition 6000 era la solución que mejor cumpliría con las necesidades de la institución.

Cisco Business Edition 6000 unifica aplicaciones de voz, video, datos y móviles en redes fijas y móviles. A Stanford FCU le pareció especialmente interesante la plataforma abierta de la solución, que facilita la integración con sistemas existentes, una funcionalidad que no ofrecían los productos de la competencia que la cooperativa financiera venía analizando. “Somos el tipo de empresa que sacará provecho de la plataforma más allá de la telefonía, y que usará las características para mejorar la productividad. Con Cisco, obtenemos una mejor solución que la que pensamos que podíamos costear”, afirma Phillips.

Cisco y CDW se unieron a Stanford FCU para completar la instalación con el mínimo de tiempo de inactividad. Entre los servicios iniciales que implementó Stanford FCU podemos nombrar la mensajería instantánea integrada a Microsoft Outlook, el número único de contacto para los trabajadores móviles y la transferencia inteligente de llamadas. Stanford FCU también implementó teléfonos IP Cisco Unified 6945 y 7965 por la impresionante capacidad de definir y personalizar características, como así también estaciones de conferencias 7937 para todos sus empleados.

Resultados

Stanford FCU obtuvo beneficios inmediatos gracias a la implementación de Business Edition 6000, incluidas la reducción de gastos mensuales en telecomunicaciones y la eliminación de las cargas operativas del sistema Centrex. “Los gastos generales en telecomunicaciones se redujeron un 60 %”, afirma Phillips. También se lograron mejoras operativas rápidamente. “Gracias a Cisco Business Edition 6000, ahora contamos con el autoservicio, que nos permite agregar nuevos usuarios en cuestión de minutos”, afirma Stanley Wong, Gerente de TI de Stanford FCU.

Los empleados también aumentan la eficiencia gracias a la nueva solución de colaboración que, a su vez, mejora la experiencia del cliente. “Recibimos excelentes comentarios del personal y del equipo de ejecutivos. Están muy contentos con el nuevo entorno”, comenta Phillips. “Hemos aumentado la productividad mediante la implementación de una solución de comunicaciones y colaboración más integral que vincule más puntos de contacto. El personal puede trabajar desde cualquier lugar y se puede contactar a través de números móviles, de oficina o cualquier otro número”.

Cisco Business Edition 6000 también permite a Stanford FCU ofrecer nuevos servicios a clientes, como el soporte por video y chats integrados. Estas capacidades representan una ventaja competitiva distintiva para la institución. Además, los clientes se benefician de interacciones más personalizadas y receptivas, especialmente del personal de trabajo remoto. “Nuestra estrategia consiste en ofrecer un alto nivel de servicio a través de cualquier canal y en la forma en que nuestros miembros prefieran interactuar con nosotros. La solución de mensajería unificada de Cisco en todos los componentes de voz, datos, video y mensajería nos permite alcanzar ese objetivo”, afirma Phillips.

Pasos siguientes

Stanford FCU planea ampliar sus canales de servicios, por lo que el próximo paso es la implementación de Cisco Unified Presence para seguir mejorando el soporte al cliente. De esa forma, el personal podrá identificar rápidamente la disponibilidad de otros empleados y comunicarse con ellos en tiempo real para solucionar el problema de un cliente. La institución también planea implementar próximamente Cisco Jabber™ en los iPhones y iPads Apple de los ejecutivos para que el personal los pueda localizar más fácilmente. Además, la empresa planea usar el kit de desarrolladores o Software Developers Kit (SDK) de Cisco Jabber para mejorar los procesos de ejecución y préstamos con tarjetas de crédito.

“Cisco es un componente clave de nuestra estrategia para mejorar los flujos de trabajo de procesos, aumentar la productividad de los empleados y optimizar la prestación de servicios”, afirma Phillips. “Para nosotros, es un partner excelente; esperamos contar con Cisco para los próximos desafíos que nos esperan, como una solución de centro de contacto unificado, y el respaldo y la recuperación de sistemas”.

Más información

- Para obtener más información acerca de las Soluciones de colaboración de Cisco, visite: www.cisco.com/go/collaboration.
- Si desea leer más historias de éxito sobre la colaboración, visite: www.cisco.com/go/collaborationcasesstudies.
- Para obtener más información sobre Cisco Business Edition 6000, visite: <http://www.cisco.com/go/be6000>.
- Para participar en conversaciones y compartir las mejores prácticas de colaboración, visite: www.cisco.com/go/joinconversation.

Lista de productos

Comunicaciones unificadas

- Plataforma de Comunicaciones unificadas de Cisco
 - Business Edition 6000
- Terminales de Comunicaciones unificadas de Cisco
 - Teléfonos IP Cisco Unified 6945 y 7965
 - Estaciones para conferencias IP Cisco Unified IP 7937

Aplicaciones de colaboración

- Cisco Jabber
- Cisco Unified Presence



Sede Central en América
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Sede Central en Asia-Pacífico
Cisco Systems (EE. UU.) Pte. Ltd.
Singapur

Sede Central en Europa
Cisco Systems International BV
Ámsterdam, Países Bajos

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y de fax están disponibles en el sitio web de Cisco: www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc. o de sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Para obtener una lista de las marcas comerciales de Cisco, visite www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de terceros que se mencionan aquí son de propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1005R)