



### Land

Polen



### Lösungen

Verint® Enterprise Recording™

Verint Quality Management™

Verint Automated Quality Management™

Verint Performance Management™

Verint Desktop and Process Analytics™

Verint Speech Analytics™

Verint Real-Time Speech Analytics™



### Branche

Finanzdienstleistung

### Ergebnisse

- Erhöhung der Effizienz digitaler Kanäle von 4,67 % auf 5,12 % in fünf Monaten durch Pop-up-Warnungen in Echtzeit
- Erhöhung um weitere 5 % durch gezieltes e-Coaching
- Anstieg des Qualitäts-KPIs von 26 % auf 36 % in fünf Monaten durch effektiveres und automatisiertes Qualitäts- und Leistungsmanagement

## BNP Paribas Polen behebt mit Verint den Kapazitätsengpass im Kundendialog

### Die Herausforderung

BNP Paribas ist die führende Bank in der Europäischen Union. Sie ist in 68 Ländern mit mehr als 193.000 Mitarbeitern präsent. Das Unternehmen besetzt in drei Geschäftsfeldern Schlüsselpositionen: im Retail Banking, bei Investment und Protection Services und im Corporate und Institutional Banking. In Polen betreut die Bank 3,9 Millionen Kunden über ein Netz von fast 460 Bankfilialen.

BNP Paribas Polen unterstützt 1,3 Millionen Kunden über digitale Kanäle. Die Bank stand vor der Herausforderung, den Kapazitätsengpass im Kundendialog zu beheben (Engagement Capacity Gap™). Er entsteht, wenn die verfügbaren Ressourcen dem explodierenden Interaktionsaufkommen - auch digital - und der Zunahme von Kommunikationskanälen nicht mehr gerecht werden können.

„Unsere 230 Agenten bearbeiten jeden Monat etwa 230.000 eingehende Anrufe, 15.000 Chats und 24.000 E-Mails“, erklärt Anastasiia Novak, Speech Analytics Product Owner und Agile Transformation Leader in Personal Finance Operations bei BNP Paribas Polen. „Die Zahlen steigen, deshalb müssen wir innovativ sein und automatisieren. Das Ziel ist, bei allen Interaktionen auf jedem Kanal skalieren zu können und differenzierten Service zu bieten. Gleichzeitig müssen wir das Zusammenspiel von Mitarbeitern und Bots optimieren.“

### Die Lösung

Als Antwort darauf hat BNP Paribas Polen seine Prozesse standardisiert und auf die Verint® Customer Engagement Cloud Plattform migriert. Sie bietet eine integrierte Suite von Verint Workforce Engagement™ -Lösungen wie Verint Enterprise Recording™, Verint Automated Quality Management™, Verint Performance Management™, Verint Desktop and Process Analytics™ und Verint Real-Time Speech Analytics™. Die Verint-Plattform unterstützt BNP Paribas Polen bei ihrer anpassungsfähigen und effizienten digitalen Transformation.

„Die Verint-Plattform bietet uns eine umfassende, durchgängige Suite von vernetzten Technologien für den Kundendialog“, sagt Anastasiia. „Sie ist integriert, einfach zu bedienen und bietet Automatisierung. Jeder Kunde interagiert anders mit dem Unternehmen und Erwartungen ändern sich schnell. Mit den Lösungen von Verint können wir in Echtzeit reagieren und so sicherstellen, dass jeder Kunde die Kommunikation als durchgängig und lohnend empfindet.“

„Die Plattform von Verint bietet uns eine umfassende, durchgängige Suite von vernetzten Technologien für den Kundendialog. Sie ist integriert, einfach zu bedienen und bietet Automatisierung.“

Anastasiia Novak, Speech Analytics Product Owner und Agile Transformation Leader in Personal Finance Operations, BNP Paribas Polen

## Die Vorteile

Die Verint Customer Engagement Cloud Platform ist ein wichtiger Bestandteil der neuen Contact-Center-Kampagne „Digital Channels Promotion“ von BNP Paribas Polen. Sie soll Kunden zur stärkeren Nutzung digitaler Kanäle anregen. Dadurch will die Bank dem Kapazitätsengpass im Kundendialog begegnen. Die Kampagne basiert auf vier Säulen:

### Pop-ups in Echtzeit

Mit Verint Speech Analytics™ ermittelt die Bank, welche Self-Care-Dienste die meisten Anfragen im Contact Center generieren, wie z. B. die Änderung der E-Mail- oder Postadresse, das Zurücksetzen des Passwortes oder die Aktivierung von Karten. Novak und ihr Team haben Hinweistexte entwickelt. Wenn beispielsweise ein Ausdruck fällt, der mit einem dieser Prozesse zusammenhängt, erscheint während des Gesprächs ein Hinweis auf dem Bildschirm des Agenten. Der Text erinnert ihn daran, dem Kunden zu empfehlen, beim nächsten Mal einen digitalen Kanal für diesen Service zu nutzen. Durch die Einführung dieser Pop-up-Hinweise stieg die Effizienz digitaler Kanäle (gemessen durch die Aktivierung des digitalen Kanals durch den Kunden drei Tage nach dem Kontakt mit der Bank) innerhalb von sechs Monaten von 4,67 auf 5,12 Prozent. Das Pop-up erscheint bei fünf Prozent aller Anrufe. „Im Hinblick auf die Effizienz des Contact Centers waren die Echtzeit-Pop-ups ein großer Erfolg für die Bank“, so Anastasiia.

### e-Coaching

Mithilfe einer Methode von Gartner definierte BNP Paribas Polen vier Typen von Agenten: der freundliche, der analytische und der ausdrucksstarke Agent sowie der „Treiber“. Die aus Verint Speech Analytics gewonnenen Erkenntnisse über Anrufe wurden zusammen mit Leistungsdaten aus der Lösung Verint Performance Management sowie Daten aus externen Datenbanken analysiert. Das Ergebnis war, dass die als „Treiber“ eingestufteten Agenten die Nutzung digitaler Kanäle

am erfolgreichsten erhöhten. Eine Analyse der von „Treibern“ am häufigsten genutzten Ausdrücke wurde die Grundlage eines e-Coaching-Programms, bei dem Verint Performance Management zur Planung, Durchführung und Nachverfolgung des Agententrainings eingesetzt wurde. Infolgedessen stieg die Effizienz der digitalen Kanäle innerhalb von fünf Monaten von 22 auf 27 Prozent.

### Agentenskripte

BNP Paribas Polen wollte die Skripte seiner 230 Agenten standardisieren, um die Effizienz der digitalen Kanäle weiter zu erhöhen. Mit Hilfe von Verint Speech Analytics definierte das Team optimale Schlüsselwörter. Agenten verwenden sie jetzt, um Kunden für zukünftige Anfragen an digitale Kanäle zu verweisen. Darüber hinaus können Agenten nun erkennen, ob Kunden digitale Kanäle bereits genutzt haben. Falls nicht, werden sie aktiv dazu aufgefordert, digitale Kanäle beim Kontakt mit dem Kunden zu bewerben.

### Überwachung der Qualität

Mit Verint Quality Management™ und Verint Performance Management überwacht BNP Paribas Polen jetzt mehrere Key Performance Indicators (KPIs) für Interaktionen zwischen Agenten und Kunden. Für digitale Vertriebskanäle erhalten Manager detaillierte Leistungsdaten zu einzelnen Agenten, Teams und zum Call Center insgesamt. Aufgrund der Maßnahmen stieg der KPI-Wert für Qualität innerhalb von fünf Monaten von 26 auf 36 Prozent.

„Die Verint Customer Engagement Cloud Platform und die Verint Workforce Engagement-Lösungen geben uns die Informationen, die wir brauchen, um das Service-Erlebnis zu verbessern und die operative Effizienz zu steigern“, fasst Anastasiia zusammen. „Wir können jede Interaktion mit Kunden intelligent und in Echtzeit verfolgen und verstehen, warum Kunden bei der Bank anrufen. Wir können Prozesse verbessern, um Anfragen für bessere Ergebnisse zu straffen und schneller zu bearbeiten, während wir gleichzeitig die Effizienz digitaler Kanäle weiter erhöhen.“

## The Customer Engagement Company™

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Americas

info@verint.com

+1 770 754 1900

1-800-4VERINT

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



linkedin.com/company/verint



verint.com/blog