

ING Business Services und VoIPstudio

VoIPstudio hilft einem der größten Finanzunternehmen, die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen.

Hintergrund der Firma



ING Business Services wurde in Polen von der ING Bank Śląski gegründet, um Unternehmen Lösungen zu liefern, die die Führung ihrer Unternehmen erleichtern. Als Reaktion auf die Bedürfnisse von Kunden, die ihr Interesse bekundeten, Buchhaltungs-, HR- und Gehaltsabrechnungsdienste in Anspruch zu nehmen, wurde 2013 ING Accounting gegründet, das die Dienstleistungen einer Bank und eines Buchhaltungsbüros kombiniert.

Dank dieser Lösung können ING-Kunden von einer Reihe von Business-Support-Tools profitieren, wie zum Beispiel:

- Effiziente Überwachung von Einkommen.
- Einfache Begleichung der Verbindlichkeiten.
- Schnellerer Zugang zu Krediten.
- Rechnungsportal.
- Die Möglichkeit der unabhängigen Buchhaltung.
- HR und Gehaltsabrechnung für Ein-Personen-Unternehmen.
- Eine Zweigstelle eines Buchhaltungsbüros, die sich um kleine Unternehmen und Partnerschaften kümmert.

Wir wollten unseren Mitarbeitern und Kunden ein möglichst zuverlässiges Werkzeug an die Hand geben, das ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis mit der Möglichkeit verbindet, die Funktionen an ihre Bedürfnisse anzupassen. Und das ist uns gelungen.

Die Herausforderungen

Aufgrund der raschen Entwicklung und des Angebots neuer Dienstleistungen benötigte ING ein zuverlässiges Instrument für den Kundenservice auf hohem Niveau. Der telefonische Kontakt der Kunden mit den Buchhaltungsexperten von ING ist eines der Schlüsselemente für die Bereitstellung von Dienstleistungen und den Aufbau von Beziehungen.

Michał Zając, Product Owner bei ING Accounting Product Team, betonte: "Das Hauptproblem bestand darin, den Kunden den Kontakt mit der Person zu ermöglichen, die ihr Unternehmen bedient, und zwar in einer Formel, die uns einerseits die volle Kontrolle über diesen Prozess gibt und es uns andererseits ermöglicht, die Lösung an aktuelle und zukünftige Bedürfnisse anzupassen. Wir wollten unseren Mitarbeitern und Kunden ein zuverlässiges Werkzeug zur Verfügung stellen, das ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis mit anpassbaren Funktionen kombiniert, um unseren Bedürfnissen gerecht zu werden. Wir brauchten ein Tool, mit dem wir ein komplettes Servicemuster auf der Grundlage eines vorentwickelten Modells erstellen konnten, und das ist uns gelungen."

Die Lösung

Der Kaufprozess

Da Telefonanrufe ein wesentlicher Serviceaspekt für Kunden von ING Accounting sind, begann ING, nach einer Lösung in Form von VoIP-Diensten zu suchen.

"Wir haben im Internet nach VoIP-Dienstleistern gesucht und einige namhafte Betreiber von unseren Partnern gesammelt. Neben dem Vergleich von Feature- und Preislisten haben wir uns auch entschieden, mit jedem Betreiber eine kurze Demo zu vereinbaren.

“ Dank der Möglichkeiten, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern, erleichtert VoIPstudio uns die Ausweitung unseres Geschäfts. In unserer Branche ist der Kontakt mit einem Servicemitarbeiter äußerst wichtig, da er es uns ermöglicht, eine Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen und sie an uns zu binden. Es macht es uns leichter, neue Kunden zu erreichen und sie zu binden.”

Michał Zajac

Produkt Eigentümer bei ING EinZählung

Die anderen Angebote haben wir abgelehnt, weil das Verhältnis zwischen der Anzahl der Funktionen und dem Preis sowie ihr Ansatz, die Plattform auf der Grundlage von Kundenvorschlägen zu entwickeln, nicht unseren Anforderungen entsprach.

VoIPstudio überzeugte uns nicht nur durch sein Preis-Feature-Verhältnis, sondern vor allem durch die einfache Kontaktaufnahme mit der Unterstützung dieses Dienst. Während des ersten Gesprächs erhielten wir Antworten auf viele lästige Fragen sowie einige wertvolle Tipps und Ideen, wie wir die vollen Möglichkeiten des Tools nutzen können”, sagt Michał Zajac.

Große Unterstützung und Reaktionsfähigkeit

ING Accounting implementierte im Dezember 2021 eine Helpline und die Möglichkeit für Kunden, ihre Buchhalter über VoIPstudio zu kontaktieren. Damals galt sie nur für Kunden der Buchhaltung für Unternehmer (Einzelunternehmer). Dank VoIPstudio wurden die Buchhaltungsdienstleistungen auf Unternehmen und neue Unternehmer ausgeweitet, die gerade ein Unternehmen gründen.

“Da wir noch nie zuvor ein solches Tool konfiguriert hatten, nahmen wir gerne die Hilfe des VoIPstudio-Supports an. Nach der Aktivierung von VoIPstudio haben wir eine kurze Telefonkonferenz mit einem Support-Mitarbeiter vereinbart und gemeinsam das endgültige Betriebsmodell für den von uns angebotenen Service entwickelt. Gemeinsam haben wir den ersten Benutzer hinzugefügt, die IVR-Menüparameter und andere benötigte Funktionen festgelegt.”

Benutzerfreundlichkeit

“VoIPstudio ermöglichte es uns, ein einfach zu verwaltendes Kundenservicemodell aufzubauen. Dank dieser Lösung erhielten unsere Kunden Zugang zu Service auf dem von ihnen erwarteten Niveau. Darüber hinaus schätzen die Benutzer die Benutzerfreundlichkeit dieses Tools und die niedrige Einstiegsschwelle – in der Regel muss man nicht einmal auf die Bedienungsanleitung zurückgreifen”, sagt Michał Zajac.

Fazit

ING Business Services verfügt nun über eine Telekommunikationsplattform, die schnell mitwachsen kann.

“Dank der Möglichkeiten, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern, erleichtert uns VoIPstudio die Skalierung unseres Unternehmens. Wir können die Helpline einfach verwalten und haben die volle Kontrolle über Anrufe. Die vereinfachte Web-Oberfläche, die zur Verfügung gestellt wird, ist unkompliziert und ermöglicht es Mitarbeitern, die wesentlichen Funktionen der Anwendung leicht zu finden. Wir planen, die Nutzung der VoIPstudio-Anwendung für die interne Verwaltung technischer Anfragen zu erweitern. Dank dieser Plattform können unsere Experten bei Bedarf problemlos mit IT-Fachleuten in Kontakt treten”, kommentiert Michał Zajac.

Dank VoIPstudio konnte auch eine deutliche Steigerung der Qualität der empfangenen Anrufe beobachtet werden.

“Unsere Kunden haben festgestellt, dass diese während des Anrufs weniger verschiedene Arten von unerwünschten Geräuschen hören und die Stimme des Betreibers klarer ist. Als wir Anrufe von regulären Geschäftstelefonen benutzten, waren Berichte über schlechte Qualität häufig. Auch unsere Mitarbeiter sind mit der neuen Lösung zufrieden – jetzt können sie gleichzeitig arbeiten und mit Kunden sprechen, weil sie Anrufe in einer auf einem Computer installierten Anwendung entgegennehmen. Sie schätzen die einfache Handhabung und die Tatsache, dass es vollständig auf Polnisch verfügbar ist.”

Mit dem Einsatz von VoIPstudio Services kann ING Business Services sein Unternehmen skalieren. In Zukunft plant das Unternehmen, die Integration mit VoIPstudio zur Identifikation, Personalisierung und zum Angebot unserer Kunden im Rahmen des Ausbaus des Hotline-Vertriebs zu vertiefen.

Vorteile

- Verbessertes und personalisiertes Kundenerlebnis.
- Einfache Benutzeroberfläche in Polnisch.
- Einfaches Hinzufügen von neuen Benutzern.
- Schnelle technische Unterstützung.
- Einfache Konfiguration und Installation.
- Skalierbares, flexibles und zukunftssicheres System.