

Banco Santander Chile



Banco Santander Chile (BSC), quien forma parte del grupo Santander, es el banco más grande de Chile. Con más de 300 sucursales en el país, el banco ofrece créditos hipotecarios, tarjeta de créditos, préstamos y servicios de asesoramiento financiero para aproximadamente 2 millones de clientes. El servicio corporativo del banco incluye préstamo comercial y leasing, financiamiento comercial, servicio de asesoramiento financiero y tesorería. Para más información visite: www.santandersantiago.cl.

Desafío

Banco Santander esta comprometido en ofrecer un servicio de excelencia y de forma personalizada a sus clientes. La empresa busca constantemente nuevas formas de potenciar y aumentar sus altos estándares de servicio para incrementar su liderazgo en el mercado.

Solución

BSC decidió reemplazar su antigua solución Ericsson con la aplicación Avaya Communication Manager sobre un servidor de comunicaciones Avaya S8700, a través de tres sitios. El servidor Avaya S8700 soporta 400 agentes del Contact Center. Todos estos agentes, están en un mismo lugar utilizando teléfonos Avaya CallMaster. BSC, implementó el Avaya Call Management System para la realización de reportes y confía en Sixbell, uno de los BusinessPartner de Avaya, para la implementación y mantenimiento del servicio.

Aplicaciones y Servicios

- Avaya Media Server S8700
- Avaya Communication Manager
- Teléfonos Avaya CallMaster

Resultados

Incremento de la productividad y servicio al cliente: Con la nueva solución de Avaya, BSC ha incrementado la productividad de sus agentes, así como la calidad y eficiencia en la atención de sus clientes.

“Las soluciones de Avaya nos permiten responder a las necesidades de los clientes en forma expeditiva y acertada, entregándoles un servicio personalizado y de la más alta calidad, en tiempo y forma.”

Pablo Muñoz, Jefe del Departamento de Telecomunicaciones del Banco Santander Santiago

“ Gracias a la implementación de la red convergente, el Banco trabaja en forma efectiva y precisa, logrando la reducción de costos que aportan las comunicaciones IP. De esta forma, las centrales telefónicas de Avaya contribuyeron a proporcionar un servicio consistente a sus clientes. ”

Javier Braun, Director General de Avaya Cono Sur