

### Case ING Creditcard Activatie

De ING heeft een groot aantal creditcardhouders. Per jaar zijn er meer dan 1,2 miljoen creditcards die zowel op een klantvriendelijke, kostenefficiënt en veilige wijze moeten worden geactiveerd.

#### Oplossing

Dankzij het geautomatiseerde systeem van Comsys hebben ING klanten de mogelijkheid om 365 dagen per jaar en 24 uur per dag hun creditcard te activeren. De klant belt hiervoor naar een 0800-nummer, waarna een speciaal voor de ING ontworpen IVR applicatie wordt gestart. De klant doorloopt het menu en laat ter verificatie een aantal gegevens achter. Op deze manier geeft de klant zelfstandig opdracht om haar creditcard op een snelle manier te laten activeren.



### Case ING Klanttevredenheid onderzoek

De ING was op zoek naar een slimme en objectieve meetmethode om de kwaliteit van dienstverlening van haar callcenter te onderzoeken. Bij deze omvangrijke actie waren er bellers afkomstig van vier afzonderlijke ING labels.

#### Oplossing

Een klant of prospect belt één van de telefoonnummers van de ING. Voordat de beller de ING medewerker aan de lijn krijgt, kan de klant kiezen om zich op te geven voor een onderzoek. Hiervoor wordt aan de beller gevraagd om een telefoonnummer in te geven waarop de beller te bereiken is. Vervolgens wordt de beller doorverbonden met het contactcenter. Nadat het gesprek is beëindigd, wordt de beller binnen 30 seconden teruggebeld, waarna volledig geautomatiseerd een vragenlijst wordt voorgelegd die met de toetsen op de telefoon kan worden beantwoord.

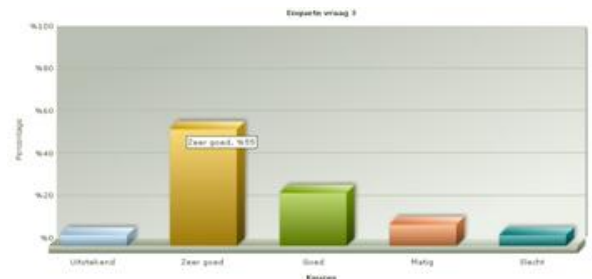


#### Betrouwbaar en veilig

ING Card heeft voor Comsys gekozen vanwege de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de dienstverlening waarbij een hoge beschikbaarheid van de dienst moet worden gegarandeerd en waarbij ook aan de beveiliging van de dataverwerking van de vertrouwelijke gegevens hoge eisen zijn gesteld.

#### Kostenbesparing

Naast het betrouwbaar, snel en veilig kunnen activeren van de creditcard, zorgt dit IVR systeem voor een aanzienlijke besparing in de afhandelingskosten per creditcard.



#### Lage onderzoekskosten

Naast een objectieve meetmethode was kostenbesparing ook een belangrijk punt. Kwaliteit is volledig geautomatiseerd en heeft daardoor bijgedragen aan een forse besparing van de kosten ten opzichte van de meetmethoden die in het verleden door deze financiële dienstverlener werden gehanteerd.

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar [info@comsysconnect.com](mailto:info@comsysconnect.com)

U kunt ons ook volgen op [www.twitter.com/comsysconnect](http://www.twitter.com/comsysconnect)