

Citibank Korea Inc. verbessert die Arbeitsumgebung und den Kundenservice mit einem papierlosen System

Case study



BUSINESS
SOLUTIONS

Citibank Korea Inc. optimiert mit dem interaktiven Display DTU-1141 von Wacom die eigenen Prozesse und bietet besseren Kundenservice in 126 Filialen im ganzen Land

Die Citibank Korea Inc. ist seit jeher ein Vorreiter beim Einsatz von modernsten Technologien, insbesondere im Kundenservicebereich. Zur Stärkung ihrer digitalen Führungsposition im Bankensektor hat die Citibank Korea Inc. jetzt Wacom Displays des Typs DTU-1141 eingeführt, um ihre papierlosen Systeme in allen 126 Filialen des Landes zu erweitern und damit die Qualität des Kundenservices auf ein neues Niveau zu heben. Für diesen Schritt haben wir von den Kunden positive Resonanz erhalten und das Vertrauen ist gewachsen, da der Umgang mit Papierdokumenten nun entfällt, bei dem persönliche Daten häufig verloren gegangen waren.

Wacom DTU-1141, eine optimierte digitale Plattform für ein papierloses System

Vor der Einführung der DTU-1141 Displays von Wacom nutzte die Citibank Korea Inc. für die papierlose Beantragung von Kundenkarten für das Girokonto ein System bestehend aus einem Bildschirm und einem Unterschriften-Pad. Laut Citibank war die Verwendung von zwei separaten Geräten jedoch umständlich. Zudem waren die Bilder auf den kostengünstigen, niedrigauflösenden LCD-Bildschirmen nicht scharf genug. Also wurde entschieden, eine hochmoderne digitale Plattform zu implementieren, um die geschäftliche Effizienz zu steigern und einen besseren Service für die Kunden anzubieten.

Die Citibank Korea Inc. startete einen neuen Smart Customer Service, der einen Vorantragservice mit papierlosen Abläufen für die Eröffnung eines Kontos oder die Beantragung einer Kundenkarte für das Girokonto umfasst. Dieser papierlose Vorantragsprozess wird durch den Einsatz der DTU-1141 Displays von Wacom möglich gemacht. Der Kunde füllt das elektronische Antragsformular aus und unterschreibt es dann mit dem Stift von Wacom. Dadurch werden der Antragsprozess vereinfacht und die Wartezeiten der Kunden am Serviceschalter verkürzt. Nach der erfolgreichen Absolvierung eines achtmonatigen Pilotprogramms wird der Smart Customer Service jetzt völlig reibungslos und ohne jegliche Probleme bereitgestellt. Stand heute wurden in den Filialen der Citibank Korea Inc. insgesamt 317 DTU-1141 Displays von Wacom installiert.

„Wir wollten ein papierloses System einführen, das sich beim Unterschreiben wie Papier anfühlt und wie Papier aussieht“, erklärt ein Mitarbeiter der Digital-Banking-Abteilung der Citibank. „Nach einer Betrachtung aller Aspekte wie Design, Anzeigegenauigkeit und Benutzeroberfläche haben wir uns für das DTU-1141 von Wacom entscheiden, da dieses Display für uns die beste digitale Plattform für die Realisierung einer intelligenten Umgebung darstellt.“



Papierlose Prozesse für die Verbesserung der Effizienz und den Schutz der Kundeninformationen

Die Transaktion, die die Kunden am häufigsten in der Bank ausführten, war das Ausfüllen von Anträgen am Kundenschalter. Sämtliche Papierdokumente (Anträge für Finanzprodukte) mussten gescannt und an einem sicheren Ort aufbewahrt werden, was viel Zeit- und Arbeitsaufwand für die Bankmitarbeiter bedeutete. Mit der Umstellung zu einem papierlosen System konnte die Citibank Korea Inc. die Arbeitseffizienz am Kundenschalter drastisch steigern. Dadurch haben die Mitarbeiter jetzt mehr Zeit für die direkte Interaktion mit dem Kunden, was wiederum zu einer spürbaren Verbesserung der Kundenbeziehung führt. Persönliche Daten werden im Laufe des Antragsvorgangs in elektronischer Form in den Systemen der Bank gespeichert. Dadurch wird ein Verlust oder Missbrauch der Kundendaten verhindert, der bei Papierdokumenten jederzeit möglich ist.

„Früher dauerte die Bearbeitung der Transaktionen für drei Kunden etwa eine Stunde. Dank des vereinfachten, kompakten Prozesses sind heute sowohl die Kunden als auch die Mitarbeiter deutlich zufriedener“, so ein Mitarbeiter der Digital-Banking-Abteilung. „Mit dem Vorantragservice und dem papierlosen System kann die Citibank Korea Inc. die Dokumentenstruktur vereinfachen und die Effizienz und den Kundenservice nachhaltig verbessern.“

„Mit der Einführung eines papierlosen Systems konnten wir die Dokumentenverarbeitung vereinfachen und die Transaktionszeiten verkürzen. Unsere Mitarbeiter lieben das System“, erklärt ein Mitarbeiter der Verkaufsabteilung der Consumer Finance Group der Citibank. „Die Kunden sind ebenfalls hochzufrieden, da sie wissen, dass ihre persönlichen Daten elektronisch gespeichert werden und durch strenge Sicherheitskontrollen geschützt sind.“

Künftige Digitalisierung aller Banking-Prozesse

Die Citibank Korea Inc. bietet derzeit Vorantragservices für die Beantragung von Konten, Online-Banking oder Kundenkarten an. Die Bank plant, den Einsatzbereich des papierlosen Systems im nächsten Jahr auf das gesamte Unternehmen auszuweiten. Wenn alle Serviceprozesse digitalisiert sind, können die Kunden für alle Bankdienstleistungen Wacom Displays nutzen.

„Die innovative papierlose Umgebung der Citibank ist sowohl intern als auch extern auf positive Resonanz gestoßen“, erzählt ein Mitarbeiter der Digital-Banking-Abteilung. „Wir haben die Dokumentenverwaltung vereinfacht und den Kundenkomfort gesteigert. Die Implementierung eines papierlosen Systems, das derartig effizient ist, wird schon bald im Finanzsektor Schule machen.“





BUSINESS
SOLUTIONS



Please contact us at:

business.wacom.com

© 2016 Wacom Company, Limited. All rights reserved. Wacom and the logo are trademarks and/or registered trademarks of Wacom Company, Ltd. All other company or product names are trademarks and/or registered trademarks of the respective company. Modifications and errors excepted.