



L'azienda

Volksbank è una banca regionale fortemente radicata nel territorio. La sede della governance si trova a Bolzano ma è presente oltre che in Alto Adige anche nel Nord-Est nelle province di Trento, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padova e Venezia. Centralità del cliente, innovazione e orientamento commerciale sono le tre forze determinanti che hanno portato Volksbank a sviluppare il Contact Center nel 2017.

+160
Filiali operative

+1350
Collaboratori

+3
Contact Center in 3 sedi

La storia di successo

Volksbank presentava la necessità di **modernizzare il proprio sistema di ticketing** ormai obsoleto e con un'interfaccia utente datata.

Le esigenze erano molto chiare: individuare una soluzione in grado di rispettare l'equilibrio e la comunicazione tra clienti e collaboratori. Una soluzione capace di soddisfare le seguenti caratteristiche: un'interfaccia smart ma allo stesso tempo intuitiva e semplice da utilizzare; piattaforma bilingue e centralizzata; in grado di integrarsi con i sistemi interni già in uso; compliance con la privacy e la gestione di dati delicati.

La scelta di Volksbank è quindi ricaduta su **Jira Service Management** in grado di soddisfare le richieste del cliente e di rispondere alle esigenze organizzative e di integrazione con Microsoft 365.

Le parole di...

Iris Ahmetovic – Project Manager

«Per me come capo progetto Würth Phoenix è stato un partner: affidabile, competente, veloce, disponibile, preciso».

Risultati di Business

- Semplificazione nella categorizzazione delle richieste di servizio, degli incidenti, dei problemi e delle modifiche organizzando e dando priorità a queste richieste in un unico luogo e mantenendo il team in linea con gli obiettivi (o gli accordi sui livelli di servizio);
- Implementazione di Microsoft 365 for Jira che ha aumentato l'efficienza dei collaboratori permettendo l'integrazione del sistema di ticketing con strumenti quali Microsoft Teams e Outlook.