

Westpac Bank, Australië

Westpac Bank integreert en neemt de innovatie van de klantendienst in amper 5 maanden in productie met Ensemble

Door oog te hebben voor de essentie en tegelijk de nadruk te leggen op innovatieve diensten is Westpac Bank nog steeds de eerste keuze van institutionele klanten in Australië en Nieuw-Zeeland. De Custody-afdeling van Westpac verwerkt jaarlijks ruim 1,4 miljoen transacties, en het beheerde vermogen neemt elk jaar met 30% toe.

De snelle groei ging gepaard met een stijgende vraag vanuit klanten en personeel naar een betere rapportering en toegang tot informatie die de transactionele systemen van de bank niet kunnen bieden. Om aan de behoefte te voldoen, had Westpac behoefte aan een manier om gegevens uit talrijke bronnen te putten en op één enkele plaats te verzamelen. En omdat de klanten via verschillende kanalen toegang tot die informatie wilden krijgen, moest Westpac ook de toegang, verwerking en distributie ervan automatiseren. Dat moest allemaal snel gebeuren om concurrenten op afstand te houden, via een efficiënte interface om aan de behoeften van de klanten te voldoen en binnen budgettaire perken om het management van Westpac tevreden te stellen.

Westpac onderzocht traditionele integratie- en message broker oplossingen, maar die waren duur en hoofdzakelijk beperkt tot het delen van transactionele gegevens. Totdat de bank Ensemble ontdekte.

“We betwijfelden dat Ensemble zijn belofte kon

waarmaken op het vlak van gebruiksgemak, snelle ontwikkeling van toepassingen en vermogen om complexe omgevingen te beheren,” zegt senior manager Adam Wilson.

“Maar twee ingenieurs van InterSystems voltooiden een proof-of-concept project in drie dagen tijd, en wij beschikten over een toepassing die we aan belangrijke klanten konden voorstellen. Het project kende dan ook een vliegende start.” Het webgebaseerde project werd in vijf maanden tijd afgerond, van proof-of-concept tot algemene lancering. “Werkzaamheden die de tijd van onze werknemers in beslag namen, zoals facturatie, het inwilligen van aanvragen voor ad hoc rapporten en de afstemming van transacties, gebeuren voortaan door de klanten zelf, via onze beveiligde website”, zegt Wilson. “Zij zijn zeer tevreden omdat ze op elk gewenst moment over de vereiste informatie kunnen beschikken. En wij zijn tevreden omdat Ensemble fungeert als flexibel platform dat de wijzigingen kan bijhouden en de groei van onze activiteiten kan versnellen.”

“Onze klanten zijn gelukkiger omdat ze op elk gewenst moment over de vereiste informatie kunnen beschikken.”

Adam Wilson, senior manager



