



Digital signage bij Argenta versterkt relatie met de cliënt

De bank- en verzekeringsgroep Argenta zette midden 2013 de stap naar digital signage. De digitale schermen in de wachtruimte en de vitrine versterken Argenta's imago van professionele bank-verzekeraar en stralen warmte en nabijheid uit. Vandaag hangen er in zo'n 130 kantoren schermen. Het digital signage-platform is een groot succes. Steeds meer kantoorhouders kiezen voor deze moderne communicatiestijl.



Argenta werkt met een uitgebreid net van zelfstandige kantoren. Bij elk kantoor staat een langetermijnrelatie met de cliënt centraal. Het idee om via digital signage te communiceren naar cliënten, speelt al langer bij Argenta. Al ruim twee jaar overweegt de bank- en verzekeringsgroep om schermen te plaatsen.



De samenwerking is heel goed verlopen. DOBIT is erg klantgericht en professioneel. Bovendien heeft DOBIT ons de ruimte gegeven om zelf na te denken over onze strategie en hebben ze ook intensief met ons meegedacht om tot de juiste keuzes te komen.

ANNE COPPENS
CHIEF OPERATING OFFICER

Het was uiteindelijk DOBIT die hen over de streep trok. "We vroegen ons af of er intern, meer bepaald bij de kantoorhouders, voldoende interesse was voor dit project. Om de knoop door te hakken hebben we samen met DOBIT een enquête gehouden. Hieruit bleek dat het merendeel van de kantoorhouders wel te vinden was voor dit idee. Daarom hebben we eind 2012 beslist om te starten met het project en om DOBIT hierbij als partner te nemen", aldus Anne Coppens, directeur Marketing, Communicatie en Klantenservice bij Argenta.

CLIËNTTEVREDENHEID CENTRAAL

Hoewel het via digital signage perfect mogelijk is om bepaalde productpromoties te communiceren, kiest Argenta er bewust voor om dit niet te doen.

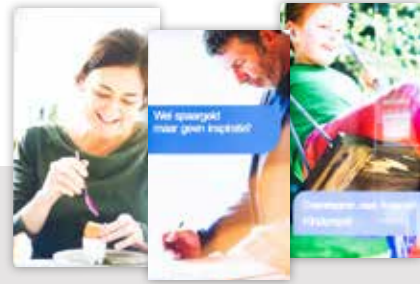


Anne Coppens: “Wij zetten digital signage enkel in om onze relatie met de cliënt te versterken. Via de content op de schermen willen wij aan de cliënten tonen waar wij als bank voor staan en

willen we de cliënten simpelweg een goed gevoel geven. Digital signage maakt het mogelijk om onze kernwaarden als familiaal, nabij en transparant te versterken. Daarnaast dragen de schermen bij aan een jonger en moderner imago. Ze geven meteen een frisse look aan onze kantoren. Het is natuurlijk ook mooi meegenomen dat de kantoorhouders niet meer in de vitrine moeten kruipen om de affiches te vervangen.”

De schermen in de wachtzaal verminderen de perceptieve wachttijd van de cliënten, wat bijdraagt aan cliënttevredenheid.

DOBIT onderscheidt zich van de concurrentie door flexibel om te springen met de wensen van de klant. “Klanten kunnen kiezen of ze het contentbeheer in eigen handen nemen of dit aan ons overlaten”, aldus Philip Van den Driessche. “Argenta koos ervoor om zelf de inhoud voor de schermen te voorzien. Zij hebben hiervoor een heel enthousiast en gemotiveerd team waardoor er steeds aantrekkelijke en dynamische content op de schermen te zien is.”



DOBIT DIENST CONTENTCREATIE

Schermen installeren op de juiste plaats is slechts één onderdeel van een succesvol digital signage-project. Het brengen van de juiste inhoud is minstens even belangrijk. DOBIT begeleidt klanten ook in deze keuze. Nele Bruers, Business Development Manager bij DOBIT: “In een eerste stap definiëren we samen met de klant het doel van de schermen en bekijken we de verschillende locaties. Vervolgens bepalen we welke content op welke schermen getoond moet worden. In een volgende stap voorzien wij een aantal trainingen die specifiek gaan over het brengen van de juiste inhoud, de verschillende mogelijkheden en de valkuilen. De klant kan kiezen of ze zelf de content voorzien, of dit graag bij ons leggen, want ook dat kan!”

POSITIEF RAPPORT

De keuze om het project op te starten, blijkt een goede zet. Anne Coppens: “Recent hebben we een tevredenheidsenquête afgenomen bij de kantoorhouders. Vragen als ‘Hoe verliep de installatie?’, ‘Hoe was het contact met de leveranciers?’ en ‘Wat vinden jullie van de inhoud?’ kwamen hierbij aan bod.” Het resultaat was heel positief. “Zowel over de installatie, als over het uiteindelijke resultaat zijn de kantoorhouders heel tevreden.”



DOBIT

DOBIT nv Industrielaan 6, 2250 Olen (België) • t +32 (0) 14 285 785 • info@dobit.com

DOBIT bv Steenovenweg 5, 5708 HN Helmond (Nederland) • t +31 (0) 492 472 638 • info@dobit.com

www.dobit.com