



銀行業

デジタルチャネルと 支店業務を共に滞り なく稼働させ続ける

Banco Galicia

Banco Galiciaは、従業員が高品質なサービスの提供に必要とするツールに常にアクセスできるように、信頼性が高く休祝日含む24時間対応で技術サポートが受けられる、Lenovo ThinkCenterおよびThinkPadの各ワークステーションを配備しました。

Lenovo

1

Banco Galiciaとは？

Grupo Financiero Galiciaのグループ企業であるBanco Galiciaはアルゼンチン最大の民間銀行の一つで、420万を超える個人および法人顧客にサービスを提供しています。

ブエノスアイレスに本店を置くBanco Galiciaは、アルゼンチン全土にわたり350支店と200のサービスセンターで業務展開し、7,000名の銀行員が従事しています。



2

抱えていた課題

近年、デジタルおよびモバイルサービスの普及により、銀行利用体験はこれまでとは全く異なる新しいものになりつつあります。多くのトップ金融機関と同様に、Banco Galiciaも1日24時間アクセス可能なオンラインサービスとモバイルサービスをユーザーに提供しています。

ますます多くのユーザーがデジタルバンキングを選択するようになる中、Banco Galiciaはユーザーがサポートを必要とするときにいつでも銀行スタッフに問い合わせできる体制の整備を目指しています。



「今日の銀行業界において、問い合わせのしやすさは他行との重要な差別化要因となります。顧客はこれまでにないほど、いつでも問い合わせができてサポートが受けられる状態を期待するようになってきました。顧客からのコールを受けたら、すばやく効率的に問い合わせに対応して問題を解決する必要があります。そのためにはサービスセンターはITチームのサポートを必要とします」

Fabian Moriano氏
Banco Galicia ITマネージャー

デジタルバンキングの人気の急増する一方で、支店での利用体験は今も多くのカスタマージャーニーにおいて重要な役割を果たす要素です。

支店スタッフも店頭での顧客サービスに提供に多様なソフトウェアソリューションを使用できることが重要で、これらのツールを営業時間中常に使用可能な状態にしておく必要があります。



レノボを選んだ理由

あらゆるタッチポイントで高品質なサービスを維持するため、Banco Galiciaはスタッフ向けワークステーションの多くをレノボのThinkCenterデスクトップとThinkPadノートPCにアップグレードすることを決定しました。

「私たちはすでに数年間、レノボのサービスを利用していたため、レノボのデスクトップがどれほど信頼性が高く、ロバストで優れたパフォーマンスを提供するかを知っていました」とMorianio氏は語ります。「大量のスタッフ向けワークステーションの更新が必要になったとき、レノボが最有力候補であったのは言うまでもありませんでした」



エキスパートとの

連携

Banco Galiciaは、7,000名超の従業員向けに、Dell、レノボ、およびHPE製デバイスで構成される大規模なワークステーションフリートを運用しています。

Lenovo Professional Servicesの充実したサービス内容に感銘を受けたBanco Galiciaは、この混成フリート向け現場テクニカルサポート業務全体をレノボに委託することを決定しました。

Moriano氏は「顧客サービスに影響が出るのを避けるため、もし課題が発生してもワークステーションを長時間オフラインにしておくことは許されません。私たちがLenovo Servicesの採用を決めた理由は、サービス自体がマルチベンダーサービスであり、レノボデバイスだけでなく当行のワークステーションフリート全体をカバーできることがポイントでした」と語ります。

ハードウェア

Lenovo ThinkCentre M78

Lenovo ThinkCentre M79

Lenovo ThinkCentre M Tiny Series

Lenovo ThinkPad B330

サービス

Lenovo Advanced Deployment Services

Lenovo Custom Image Services

Lenovo Easy Deploy Services

Lenovo On-Site Technical Services

3

結果

Lenovo Servicesのサポートの下で、サービスセンターと支店の両方でレノボワークステーション群を運用することにより、Banco Galiciaは全てのタッチポイントで確実にシームレスなカスタマーサービスを提供することに成功しています。

「レノボのThinkCenterとThinkPadの各ワークステーションは、高い信頼性と優れた安定性の実績があります。ごくまれに問題が発生した場合にも、レノボチームは常に極めて迅速に対応してくれます」とMoriano氏は語ります。

Lenovo Services契約ユーザーは24時間年中無休で、4時間対応保証付きの技術サポートを受けることができます。何より重要なことに、Banco Galiciaのサポート契約は、ブエノスアイレスからアルゼンチン内陸部まで、Banco Galiciaの全ての支店とサービスセンターをカバーしています。



「サポート業務をレノボにアウトソースすることにした理由は、すでに抜群の実績があるその技術力でした。いつでもエキスパートチームに待機していただけるので、私たちは非常に安心して業務に従事することができます」

Fabian Moriano氏
Banco Galicia ITマネージャー

レノボチームは、技術サポート実施時以外にも Banco GaliciaのITチームと定期的に連絡をとり、サービスレベルや保証契約等について詳細なレポートを提供し、課題への能動的な対処に貢献しています。

Moriano氏はさらにこう語ります。「Lenovo Servicesはまるで私たちITチームの一部のように機能して、銀行業務のスムーズな運営に貢献してくれています。そしてレノボの極めて信頼性が高くパフォーマンスにも優れたワークステーションのおかげで、我々の従業員は支店、オンライン、モバイルなど全てのチャネルでお客様に比類ないサービスを提供することができます」

- ✓ 24時間平日休祝日対応の技術サポート
- ✓ 4時間対応保証

どうすれば抜群の顧客サービスを確実に提供できるか

Lenovoのテクノロジーなら、お客さまへのサービス提供に必要な最高のツールを従業員に供給できます。

[Lenovo ThinkCentreを詳しく見る](#)