



Hoe Liberty National Bank de interne en externe communicatiepuzzel oplost met Netpresenter

Het operations team van Liberty National Bank was op zoek naar interne communicatiekanalen waarmee alle werknemers bereikt konden worden met waarschuwingen en dringende communicatie. Tegelijkertijd zocht het marketingteam naar narrowcastingoplossingen om klanten in ontvangsthallen te informeren. Ze combineerden hun wensen en vonden een platform dat beide kan: Netpresenter.

Netpresenter is een welkome toevoeging aan het bestaande intranet van Liberty National Bank. Heather Cox, Directeur Marketing en PR bij Liberty National Bank, legt uit: 'We hebben een intranet met verschillende pagina's voor verschillende afdelingen en onderwerpen. Het is social media-achtig; mensen kunnen vragen of ideeën posten, wat goed werkt. Werknemers kijken er echter niet altijd op als ze even wat tijd hebben, dus we gebruiken het niet om dringende informatie te verspreiden. Onze oplossing daarvoor: berichten tonen via Netpresenter op de screensavers en telefoons van onze werknemers.

DRINGENDE EN CONSISTENTE INTERNE COMMUNICATIE

Dringende communicatie werd eerst via een telefoonboom verspreid: werknemers belden andere werknemers om nieuws en informatie te verspreiden. 'Soms kwam de boodschap niet aan', lacht Heather. Met Netpresenter kan Liberty National Bank alle werknemers bereiken – of ze nu op kantoor of thuis werken – met dringende en consistente communicatie. 'Netpresenter is geweldig voor efficiënte massacommunicatie', zegt Heather. 'Ons operationele team gebruikt het platform om waarschuwingen te verspreiden met dringende informatie.

Heather: 'We houden onze werknemers geïnformeerd en veilig door waarschuwingsberichten te versturen naar hun screensavers en sms-berichten naar hun telefoons: weer- en veiligheidswaarschuwingen en waarschuwingen voor storingen. Onlangs moesten we bijvoorbeeld een van onze kantoren sluiten vanwege een zware sneeuwstorm. Ons operationele team maakt een alert dat naar alle mensen gaat die het nodig hebben. Zo is iedereen op de hoogte: we gaan vandaag

“Een bericht op Netpresenter gaat onmiddellijk naar iedereen, dat is wat we er zo fijn aan vinden”

pas om 10:00 uur open. Zo'n alert gaat onmiddellijk naar iedereen, en dat is wat we er zo fijn aan vinden.'

UNIEKE EN DYNAMISCHE EXTERNE COMMUNICATIE

Als Directeur Marketing en PR wilde Heather al een tijdje digitale communicatie implementeren op de zes kantoren van de bank. Gelukkig leent Netpresenter zich ook voor dit doel. De bank gebruikt Netpresenter Narrowcasting om klanten en bezoekers in ontvangsthallen te bereiken. Heather is erg blij met deze oplossing: 'Deze schermen brengen de boodschap op een unieke manier bij klanten. Vaak zitten ze even te wachten op een transactie of een afspraak met een

financieel adviseur. Netpresenter biedt ze iets leuks om naar te kijken. De schermen tonen producten en diensten die klanten misschien nog niet kennen, dus laten we veel specifieke advertenties zien. Narrowcasting is een dynamisch kanaal dat volgens mij leuker is dan een poster of flyer. Het trekt de aandacht.'

INFORMATIE OP MAAT VOOR GOEDE GESPREKKEN

Met Netpresenter kan de bank klanten voorzien van informatie op maat over aankomende evenementen, weer en ander lokaal nieuws. Heather: 'Ik kan in alle locaties hetzelfde laten zien, maar

ik maak ook vaak verschillende stukken voor aanbiedingen of evenementen en pas ze aan op elk kantoor. Super, dat ik specifieke dia's voor specifieke locaties kan maken, waardoor elk kantoor zijn eigen relevante presentatie heeft.'

Door de dia's met lokaal nieuws zijn de schermen ook gespreksonderwerpen. Heather: 'We betrekken onze klanten graag, we laten ze graag weten wat er in de buurt allemaal gebeurt. Daarom zet ik er ook lokale foto's op. Of ik laat leuke campagnes zien die we opzetten, zoals onze 'Shred week'. Mensen kunnen dan documenten brengen die ze willen versnipperen, en wij versnipperen die

dan. Werknemers kunnen hierover praten met klanten. Vooral als ze iemand voor het eerst ontmoeten, dan zijn de schermen goede gespreksstarters.' Een goede manier om het ijs te breken!



UITDAGING

Liberty National Banks grootste uitdagingen waren het bereiken van alle werknemers met waarschuwingen en dringende communicatie, en het informeren van klanten in ontvangsthallen door middel van digitale communicatieoplossingen.

OPLOSSING

Dringende communicatie en waarschuwingen worden nu geleverd via screensavers op laptops en sms-berichten op telefoons van werknemers. Klanten worden geïnformeerd door middel van grote narrowcastingschermen in de ontvangsthallen van Liberty National Bank.

VOORDELEN

Werknemers zijn altijd op de hoogte van belangrijk en dringend nieuws, omdat ze het krijgen waar ze hun werk doen: achter hun bureau of op hun telefoon. Klanten zijn op de hoogte van campagnes, acties, lokaal nieuws en nieuwe producten en services.

Over Liberty National Bank

Liberty National Bank is een gemeenschapsbank die actief is in centraal en noordwest Ohio, Verenigde Staten. De bank biedt gepersonaliseerde services van hoge kwaliteit in zes locaties verspreid over centraal en noordwest Ohio. Liberty National Bank investeert al sinds 1893 in de lokale gemeenschap. Het team streeft ernaar aan de financiële behoeften en doelstellingen van haar klanten te voldoen met moderne tools en een uitstekende service.

www.myliberty.bank