

Adobe Customer Experience Solutions für Finanzdienstleister

Niedrigere Kosten, gesteigerte Effizienz, höherer Umsatz und effektivere Compliance durch verbesserte Kundenerlebnisse



Verbesserter Dateneinblick

Unified Workspace von Adobe führt mehrere Informationsquellen in einem übersichtlichen Arbeitsbereich zusammen, auf den Makler und Berater zugreifen und somit schnell und präzise Kundenanforderungen erfassen können.

Der Finanzdienstleistungs-Sektor erlebt derzeit einen tief greifenden Wandel. Als Folge der globalen Finanzkrise stehen die Verantwortlichen vor zahlreichen Herausforderungen: Verlust der Glaubwürdigkeit von Seiten der Investoren und Öffentlichkeit, sinkende Kapitalrücklagen, rückläufige Gewinne sowie eine wachsende Zahl strikter gesetzlicher Auflagen. Im Hinblick auf das kommende Reformpaket Basel III sind Banken weltweit zur Effizienzsteigerung bei gleichzeitiger Senkung der Betriebskosten verpflichtet; ein Ziel, das sich nur mithilfe innovativer Technologien und Prozesse erreichen lässt. Darüber hinaus sind Kreditinstitute durch neue Gesetze wie etwa dem Dodd-Frank Act in den USA gezwungen, ihre Anleger regelmäßig und umfassend zu informieren und somit die Transparenz grundlegend zu verbessern. Daraus resultierend stehen IT-Abteilungen vor der schwierigen Aufgabe, effizientere und kosteneffektivere Modelle zur Erfassung, Veröffentlichung und Archivierung von Kundeninformationen zu konzipieren und umzusetzen.

Die Lösung: Customer Experience Management

Mit Customer Experience Solutions von Adobe, die speziell für Finanzunternehmen entwickelt wurden und auf der Adobe® Digital Enterprise Platform basieren, können sich Banken einen nachhaltigen strategischen Wettbewerbsvorteil in einem komplexen, sich ständig wandelnden Markt sichern. Customer Experience Solutions lassen sich problemlos in die vorhandene IT-Infrastruktur integrieren und verbinden vielfältige Back-End-Systeme mit ansprechenden Front-Ends, um die Optimierung bestehender Abläufe zu gewährleisten.

- Mehr Flexibilität unter sich rasch ändernden Bedingungen
- Erstellung fundierter Produktempfehlungen, Verkürzung der Servicezyklen und Verbesserung der Abschlussquoten mithilfe entsprechender Werkzeuge und Kundendaten
- Erhöhung von Kundenbindung und Kundenlebenszeitwert durch maßgeschneiderten Service und bedarfsgerechte Interaktionen über traditionelle Kanäle sowie das Web und mobile Endgeräte
- Rasche Umsetzung von Lösungen zur Automatisierung wichtiger Geschäftsprozesse, um Kosten zu senken, gesetzliche Vorgaben einzuhalten und Transparenz zu verbessern

Beschleunigter Service, höhere Abschlussquoten

Makler und Berater können über einen zentralen Arbeitsbereich auf verschiedene Informationsquellen zugreifen und somit schneller Kundenanforderungen erfassen. Durch lückenlose, sofort verfügbare Profildaten lassen sich fundierte Empfehlungen erstellen und Cross- und Upselling-Chancen zuverlässig erkennen.

Schnellere Einarbeitung, schnellere Rentabilität

Mit Customer Experience Solutions von Adobe können Finanzinstitute leistungsfähige Enterprise-Applikationen entwickeln, die intuitiv zu bedienen sind, kostspielige Fehler und Redundanzen eliminieren sowie die Erfolgsquote der Mitarbeiter steigern. Web-basierte, grafische Authoring-Werkzeuge geben Maklern und Beratern die Möglichkeit, einfache Umgebungen für Vorgänge auf Kundenseite, z. B. Anmeldungen, selbstständig zu konzipieren, umzusetzen und zu verwalten. Durch personalisierte, interaktive Kundenkorrespondenz lassen sich die Zufriedenheit und der Lebenszeitwert von Kunden erhöhen und damit langfristige, rentable Kundenbeziehungen fördern.

Intuitive Produktauswahl und Anmeldung

Mit Customer Experience Solutions von Adobe lassen sich Prozesse für die Produktauswahl und Eröffnung neuer Konten optimieren, sodass Sie höhere Konversionsraten erzielen und die Kundenzufriedenheit verbessern können.

Verbesserte Kontrolle und Konsistenz

Die Automatisierung wichtiger Abläufe verringert Risiken, senkt Betriebskosten und trägt zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben und Sicherheitsanforderungen bei. Arbeitsintensive administrative Aufgaben erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und Verzögerungen. Durch Optimierung von Datenerfassung und datengesteuerten Prozessen sowie durch Vereinfachung interner Berichtprozeduren lassen sich mit den Lösungen von Adobe die Datengenauigkeit und -konsistenz erhöhen. Alle Daten, die Ihr Unternehmen für Auskünfte und Berichte an Aufsichtsbehörden benötigt, sind im System integriert, strukturiert und somit leicht zu finden. Sie können Berichte in regelmäßigen Abständen automatisch generieren, aktualisieren und archivieren sowie die automatischen Prozesse überprüfen, um festzustellen, welche Vorgänge von wem und wann ausgeführt wurden.

Das Ergebnis: langfristiges Wachstum

Mit Customer Experience Solutions von Adobe können Finanzinstitute vollkommen neue Kundenerlebnisse bereitstellen, Kundenbeziehungen vertiefen sowie langfristiges strategisches Wachstum und Rentabilität sichern. Die Integration intuitiver Kundenapplikationen mit Back-End-Systemen stärkt die Beziehung zwischen Finanzinstituten und Geschäftskunden. Neue Systeme werden schneller und bereitwilliger angenommen, die Kundenbindung wird gestärkt, und die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Auflagen wird vereinfacht. Darüber hinaus werden Makler und Berater von zeitintensiven Aufgaben befreit, sodass sie sich verstärkt auf die Betreuung ihrer Kunden konzentrieren können.

Weitere Informationen

www.adobe.com/de/solutions/customer-experience/financial-services



Adobe

Adobe Systems GmbH

Georg-Brauchle-Ring 58 • D-80992 München

Adobe Systems (Schweiz) GmbH

World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95

CH-8050 Zürich

www.adobe.de

www.adobe.at

www.adobe.ch

www.adobe.com

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in Germany.

91049741 6/11