

Adobe Customer Experience Solutions für das Bankwesen

Mit hochwertigen, personalisierten Online-Erlebnissen zu mehr Kundenvertrauen und Rentabilität



Höherer Anteil erfolgreicher Online-Transaktionen

Mit den Customer Experience Solutions von Adobe erstellen Sie ansprechende Applikationen, die Kunden schrittweise durch die Auswahl und Eröffnung eines neuen Kontos führen.

Der Finanzdienstleistungs-Sektor erlebt derzeit einen tief greifenden Wandel. Die globale Finanzkrise, der Vertrauensverlust in der Öffentlichkeit, neue Akteure auf dem Markt sowie eine wachsende Zahl strikter gesetzlicher Auflagen stellen das Privatkundengeschäft vor völlig neue Herausforderungen. Die Nachfrage nach größerer Agilität und kürzeren Bearbeitungszeiten über neue Kanäle zwingt Banken weltweit, den Front-Office-Bereich durch den Einsatz moderner, innovativer Technologien und Prozesse effektiver zu machen.

Um das Vertrauen und die Treue ihrer Kunden zurückzugewinnen, müssen Finanzinstitute sich auf die technologischen Ansprüche des modernen Verbrauchers einstellen und hochwertige On-Demand-Interaktionen über traditionelle Kanäle sowie das Web und mobile Endgeräte bieten.

Die Lösung: Customer Experience Management

Mit Customer Experience Solutions von Adobe, die speziell für das Privatkundengeschäft von Banken entwickelt wurden und auf der Adobe® Digital Enterprise Plattform basieren, können sich Finanzinstitute einen nachhaltigen strategischen Wettbewerbsvorteil in einem komplexen, sich ständig wandelnden Umfeld sichern. Customer Experience Solutions lassen sich problemlos in die vorhandene IT-Infrastruktur integrieren und verbinden vielfältige Back-End-Systeme mit ansprechenden Front-Ends, um bestehende Abläufe wie die Produktauswahl und Eröffnung eines neuen Kontos zu optimieren und die Digitalisierung der Kundenkorrespondenz zu erleichtern. Mit den Lösungen von Adobe können Banken:

- einem breit gefächerten Kundenstamm aus Privat- und Geschäftskunden hochwertigen Service bieten
- Prozesse automatisieren, um Kosten einzusparen, sowie die Compliance verbessern und Bankmitarbeitern schnellen Zugriff auf umfassende Kundendaten geben
- die Kundenbindung und den Kundenlebenszeitwert erhöhen, indem sie Interaktionen einfacher – und angenehmer – gestalten
- konsistenten, komfortablen Zugriff auf sichere Self-Service-Transaktionen für Kunden sicherstellen
- rund um die Uhr personalisierten Kundenservice über mehrere Kanäle – von Desktop bis Handy – bereitstellen

Förderung von Self-Service

Durch die Optimierung und Automatisierung der Online-Prozesse für Produktauswahl und Kontoeröffnung können Interessenten schneller überzeugt, kostspielige Fehler und Redundanzen vermieden und die Konversionsrate erhöht werden. Assistierte Web-Erlebnisse und eine intuitive, personalisierte Produktauswahl helfen Kunden bei der Entscheidung, welches Produkt oder welche Dienstleistung für ihre jeweiligen Anforderungen am besten geeignet ist. Interaktive Self-Service-Anmeldungen können Sie auf mehreren Endgeräten anbieten und damit sowohl die Kundenakquise als auch die Zufriedenheit bestehender Kunden fördern. Mit Adobe-Lösungen erhalten Business-Anwender Web-basierte, grafische Authoring-Werkzeuge, mit denen sie ohne Unterstützung des IT-Teams mühelos Online-Erlebnisse für Kontoeröffnungen einrichten und verwalten können.

Soziale Netzwerke

Stärken Sie Ihre Präsenz auf allen digitalen Kanälen. Integrieren Sie Ihre Kundenapplikationen mit sozialen Netzwerken, und fügen Sie Funktionen für den Austausch mit anderen Kunden und Interessenten hinzu.

Vertrauensschub durch konsistente Online-Erlebnisse

Erleichtern Sie Kunden und Interessenten die Suche nach Informationen, ob sie nun Produkte vergleichen, ein Konto eröffnen oder Portfolios erweitern möchten. Nutzen Sie die Customer Experience Solutions von Adobe zur Entwicklung und Implementierung von Rich-Internet-Applikationen, die Interaktionen verstärkt in kostengünstige Self-Service-Kanäle verlagern. Interaktive, nachhaltige Erlebnisse können das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden steigern. Mithilfe von Analysen lassen sich die Erlebnisse kontinuierlich verbessern, indem Sie die gewonnenen Erkenntnisse nutzen, um Online-Inhalte, Applikationen und Marketing-Kampagnen zielgruppengerecht auszurichten.

Kunden möchten möglichst einfach und komfortabel mit ihrer Bank kommunizieren. Durch eine überzeugende mobile Präsenz, die Integration mit sozialen Netzwerken und die Einbindung von Kommunikationsfunktionen in Ihre Applikationen für Kunden können Sie statische, einseitige Kommunikation in einen interaktiven Dialog umwandeln und zufriedenen Kontoinhabern mehr Gründe geben, Ihre Produkte und Dienstleistungen weiterzuempfehlen.

Universelle Bedeutung von Kommunikation

Sichere, personalisierte Korrespondenz kann das Kundenvertrauen und damit auch die Rentabilität stärken. Mithilfe der Adobe-Lösungen können Mitarbeiter ohne Aufwand vorab genehmigte Inhalte, interaktive Elemente und elektronische Formulare zu ansprechenden, maßgeschneiderten Kundendokumenten zusammenstellen. Interaktive Korrespondenz fördert die Kundenbindung und macht es Kunden leicht, mehr über neue Programme zu erfahren, zusätzliche Dienste in Anspruch zu nehmen und die Beziehung zur Organisation zu vertiefen.

Von Begrüßungspaketen für Neukunden mit personalisierten Crosssell-Angeboten bis zu interaktiven Kontoauszügen mit relevanten Links und zielgerichteten Inhalten können Sie mit kundenorientierter Korrespondenz die maximale Wertschöpfung aus jeder Interaktion mit Kunden erzielen. Das französische Finanzinstitut Crédit Lyonnais, das in mehr als 50 Ländern neben dem Privatkundengeschäft auch im Bereich Kapitalanlagen und Vermögensverwaltung tätig ist, generiert mithilfe von Adobe-Lösungen täglich mehrere Tausend Seiten personalisierter Kundendokumente aus Daten, die in Back-End-Systemen gespeichert sind.

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.

Bindung und Ausbau des Kundenstamms

Die Customer Experience Solutions von Adobe bereichern jeden Aspekt der Kommunikation und fördern auf diesem Weg Kundentreue, Wachstum und Rentabilität. Durch die Integration intuitiver Kundenapplikationen mit Back-End-Systemen werden die Akquise beschleunigt, Callcenter entlastet, Fehler vermieden und Compliance-Aktivitäten vereinfacht. Bleiben Sie der Konkurrenz einen Schritt voraus, indem Sie die Wünsche Ihrer gut vernetzten Kunden erfüllen: On-Demand-Zugriff auf präzise, aussagekräftige Kontoinformationen über mehrere Online-Plattformen und mobile Endgeräte.

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.

91049706 6/11