

Die digitale Entwicklung Ihrer Bank beginnt beim Kunden

Stellen Sie das CRM ins Zentrum
Ihrer digitalen Transformation
und verbessern Sie Kundenservice,
Problemlösung und Verkauf

Eine ganzheitliche Kundenbeziehung schaffen

Heutzutage erwarten Bankkunden schnelle, einfache und digitalisierte Abläufe bei allen Finanztransaktionen. Doch in vielen Fällen finden sie diese bei den Traditionsbanken nicht vor. Denn nicht alle Traditionsbanken sind in den neuen Technologien bewandert und somit im Wettbewerb mit modernen Fintech-Unternehmen mit gleichem Angebot benachteiligt.

Selbst langjährige Kunden von Traditionsbanken haben hohe Erwartungen an digitalisierte und personalisierte Dienstleistungen. Und auf die Treue der Kunden sollten sich die Banken besser nicht verlassen — Kunden bündeln ihre Geldangelegenheiten am liebsten bei der Bank, die sie am besten bedient.

Jede Bank ist im Nachteil, wenn sie keine fortschrittliche Technologie besitzt, um Kunden ein überzeugendes digitales Erlebnis zu bieten. Ein modernes Customer Relationship Management System (CRM-System) ist eine effiziente Möglichkeit, die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen, ihre Probleme zu lösen und ihnen über ein zentrales, benutzerfreundliches System Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen.

Eine moderne CRM-Lösung kombiniert Tools, Daten und Prozesse, mit denen Sie sinnvolle, ganzheitliche Beziehungen aufbauen können, die Ihre Kunden ansprechen und auf Dauer an Sie binden. Wenn Sie die Vorteile einer neuen CRM-Lösung voll ausschöpfen möchten, ist der erste Schritt die Überlegung, wie sich Ihre Kundendaten maximal nutzen lassen.

¹McKinsey and Company Global Payments Report 2019.



Zwei große Neobanken in Großbritannien bedienten 2019 knapp 6 Millionen Kunden.¹

Kundendaten aus den isolierten Systemen und Datenquellen holen

Für starke digitale Kundenbeziehungen sollte man alle Daten und Dienstleistungen für diesen Kunden zentral im Blick haben. Bei den meisten Banken sind diese Informationen allerdings in vielen Datenquellen mit jeweils unterschiedlichen Standards und Schnittstellen untergebracht.

Dies schafft eine Reihe von Hürden für die Digitalisierung von Prozessen und Dienstleistungen:

- Kundenberater und Kundendienstmitarbeiter können die Kundenerlebnisse nur begrenzt über die verschiedenen Kanäle hinweg steuern und beeinflussen.
- Es gibt keine zentrale, einheitliche Übersicht über alle Kundendaten; dadurch sind wichtige Erkenntnisse zur Erkennung von Verkauf- und Dienstleistungschancen begrenzt.
- Daten manuell aus verschiedenen Systemen zu erheben, ist zeitaufwändig und erschwert eine umfassendere Personalisierung der Interaktionen mit den Kunden.
- Integrierte digitale Bankdienstleistungen lassen sich nur schwer aufbauen, wenn es keine zentrale einheitliche Quelle für Kundendaten gibt.

Vor allem beeinflussen fragmentierte Kundendaten und zusammengewürfelte Systeme jedoch sehr negativ Ihre Fähigkeit, zu innovieren und mit den nativen digitalen Finanzdienstleistungsalternativen zu konkurrieren.

Die wirksame digitale Transformation in Ihrer Bank beginnt mit zwei Schlüsselfragen:

1. Wie würden Ihre Kundenbeziehungen aussehen, wenn Sie für jede Interaktion die richtigen Kundendaten und Informationen an den richtigen Mitarbeiter bringen könnten?
2. Wie können Sie eine konsolidierte, zentrale Übersicht über das Kundenprofil schaffen und Ihre Strategie für die Kundenakquise und -bindung verbessern?

Die Antworten auf diese Fragen führen vermutlich zur Überprüfung der Funktionalitäten Ihres CRM-Systems. Damit Sie Ihre Kundendaten bestmöglich ausnutzen können, muss Ihr System moderne, nahtlose und zunehmend digitalisierte Prozesse und Interaktionen für Verkauf und Kundenservice unterstützen.

Die Komplettlösung für das digitale Relationship Management Ihrer Bank

VeriTouch ist eine auf Microsoft Dynamics 365 aufgebaute und mithilfe von Best Practices aus der Finanzbranche optimierte vertikale Lösung. Als modernes CRM ermöglicht es VeriTouch Banken und Geldinstituten, Kundenbeziehungen in den Mittelpunkt ihrer digitalen Transformation zu stellen.



Einheitliche Kundenübersicht

VeriTouch bündelt die Daten aus den Backend-Systemen und den digitalen Kanälen zu einer benutzerfreundlichen einheitlichen Kundenübersicht mit standardisierten Prozessen für effizienten Kundenservice.



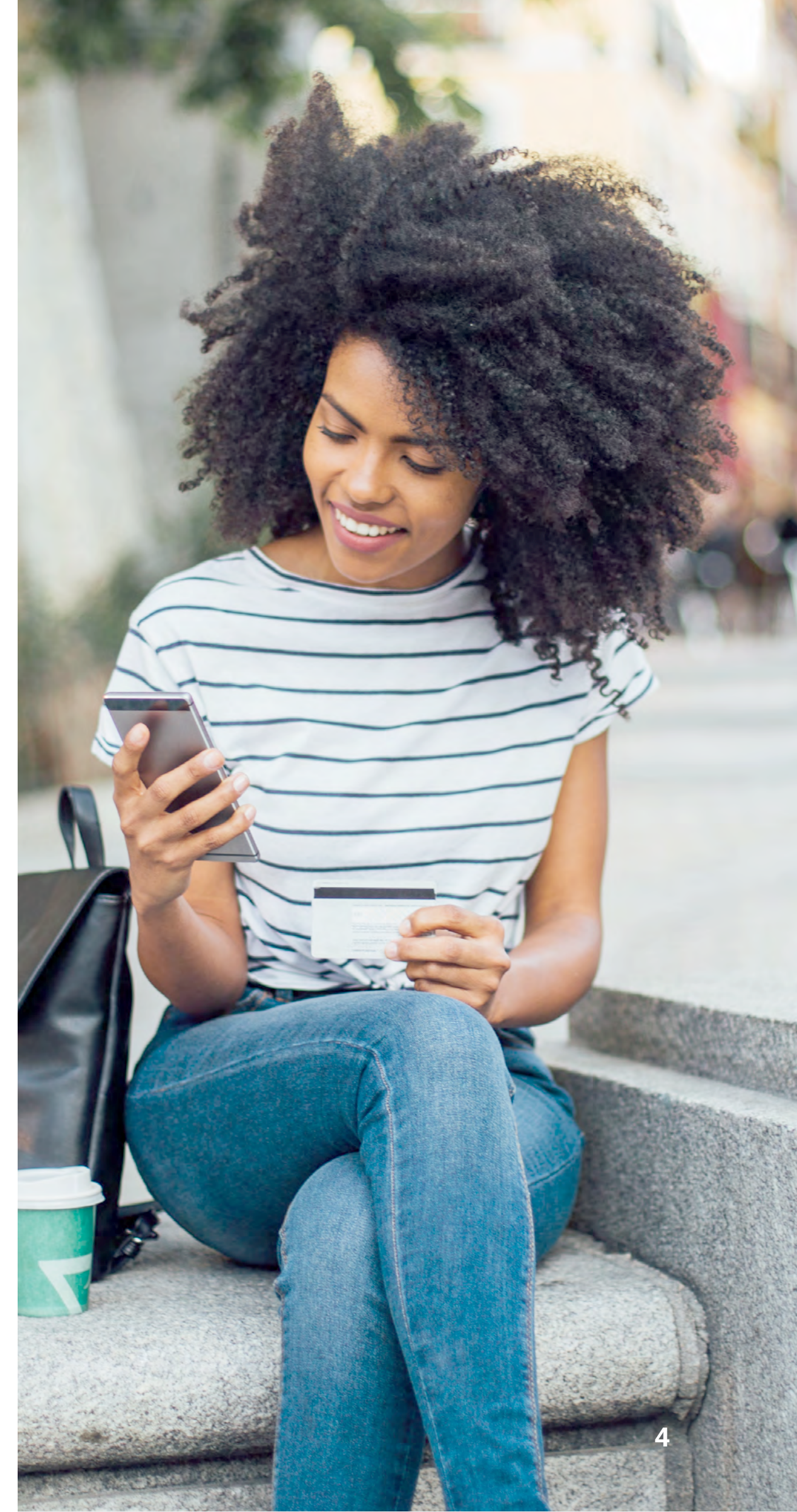
Neue Vertriebspotenziale

VeriTouch liefert aussagekräftige Daten für informierte Verkaufsstrategien und ermöglicht fokussierte Empfehlungen, um die Kundenakquise und -bindung zu erhöhen und Chancen für Up-Selling und Cross-Selling von Finanzprodukten zu identifizieren.



Personalisierte Service-Lösungen

Die Funktionen, die VeriTouch zur Abwicklung von Beschwerden und Serviceanfragen sowie Straight Through Processing (STP) und Nicht-STP-Tasks bietet, helfen Ihren Mitarbeitenden, den relevanten, zeitnahen und personalisierten Service zu leisten, der den Dialog mit den Kunden und die Kundenbindung verbessert. Diese Funktionen basieren auf dem Grundsatz, dass der Kunde seine Geschichte nur einmal erzählen muss.



VeriTouch liefert Ihrer Bank ein kundenorientiertes CRM mit allen wichtigen Funktionen

Die Neukundenerfassung bietet einen geführten Prozess für das Onboarding und die Kontoeröffnung der Kunden über digitale, assistierte Kanäle.

Know Your Customer erzwingt die Erhebung und Erfassung aller erforderlichen Kundeninformationen und -unterlagen.

Der 360-Grad-Blick auf den Kunden liefert eine einheitliche Übersicht über die Kundenbeziehung und die Interaktionen in den verschiedenen Kanälen, um einen besseren Kundenservice zu ermöglichen.

Marketing und Aktionsmanagement und **Verkaufs- und Potenzialmanagement** schaffen standardisierte und konfigurierbare Prozesse, die an den Bankprodukten und Geschäftslinien für Hard-Selling und Soft-Selling ausgerichtet sind.

Das Kontaktzentrum automatisiert die Abwicklung eingehender und ausgehender Anrufe und ist eine einheitliche Plattform, über die die zuständigen Bearbeiter die zentrale Übersicht über alle Kundendaten haben.

Das Serviceanfragen- und Beschwerdemanagement erfasst effizient alle wichtigen Informationen, um Kundenanfragen oder Beschwerden mithilfe von STP- und Nicht-STP-Verfahren zu bearbeiten.

Next Best Action prognostiziert Kundenbedürfnisse, um relevante Maßnahmen und Angebote zu identifizieren und so das Potenzial der Kunden stärker auszuschöpfen und die Kundentreue zu erhöhen.

Cross-Selling und Up-Selling schlägt automatisch Bankprodukte vor, die dem Kunden angeboten werden können.

Das Treuemanagement ist ein nahtloses System, um die Ausgaben des Kunden zu beschleunigen und die Bindung zu stärken.

Die Direct Sales Agent Tablet Application ermöglicht es Kundenberatern und Kunden, Transaktionen problemlos außerhalb der Zweigstellen abzuwickeln.

Sorgen Sie dafür, dass Ihr Kunde an erster Stelle steht

Die optimierte VeriTouch CRM-Lösung hilft Ihnen, alle digitalen Interaktionen und Prozesse für die Kundenakquise und -bindung sowie Cross-Selling und Up-Selling zu verbessern.

Leisten Sie Ihren Kunden besseren Service.

VeriTouch hilft Ihnen, Kundenerlebnisse über alle Kanäle hinweg zu schaffen, die auf einer 360-Grad-Übersicht über die Kundenbeziehungen basieren. Mit dieser umfassenden Sicht können Sie bei allen Interaktionen und Kontakten besseren Service leisten. Höhere Kundenzufriedenheit und -treue erleichtern es Ihnen, die Wachstums- und Erfolgsziele Ihres Unternehmens zu erreichen.

Erweitern Sie Ihre Verkaufs- und Gewinnchancen.

Mit den richtigen Cross-Selling- und Up-Selling-Angeboten, die durch optimiertes Marketing identifiziert werden können, lassen sich die Gewinne Ihrer Bank steigern. Die Cross-Selling-Quote verbessert sich, wenn Kundenberater gezielte Verkaufsangebote bei eingehenden Interaktionen abgeben, die Abwicklung von Soft-Selling bis Hard-Selling automatisiert ist und die Prozesse Cross-Selling per Mausklick ermöglichen — alles auf der Grundlage einer vollständigen Kundenübersicht.

Und durch digitales Onboarding Ihrer Kunden für viele Produkte können Sie die Kosten der Kundenakquise senken.

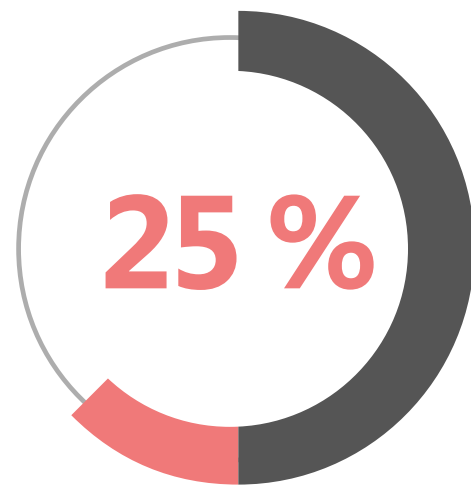


Verbessern und automatisieren Sie Ihre Prozesse.

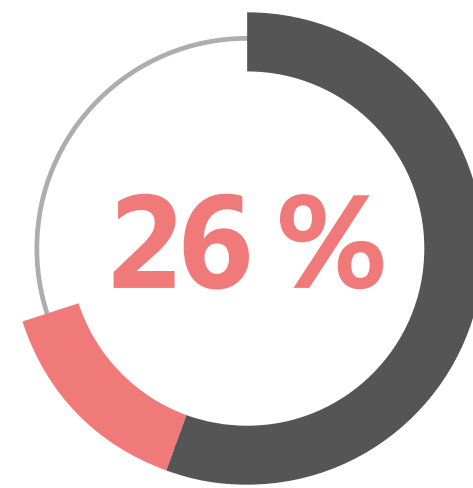
Echtzeit-Dashboards und aus externen Systemen importierte Daten ermöglichen es Ihnen, Prozesse zu automatisieren und die Leistung Ihrer Teams zu verbessern. Durch Zusammenarbeit und Informationsaustausch erreichen Ihre Berater mehr Verkaufs- und Serviceeffizienz.

Komplexe Aufgaben lassen sich von Kunden und Mitarbeitenden schneller und leichter erledigen, wenn digitale Prozesse mit intelligenter Automatisierung gekoppelt sind. Bearbeitungszeiten und Servicekosten lassen sich durch papierlose digitale Abläufe verringern. Der Workflow ist konfigurierbar und wird durch Service Level Agreements (SLAs) und erweiterte APIs gesteuert, die Serviceanfragen aus digitalen Kanälen erfassen.

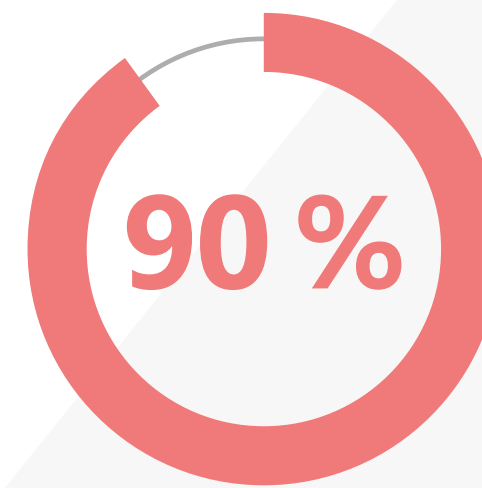
Einige Beispiele für die Vorteile, von denen Geldinstitute mit VeriTouch profitieren:



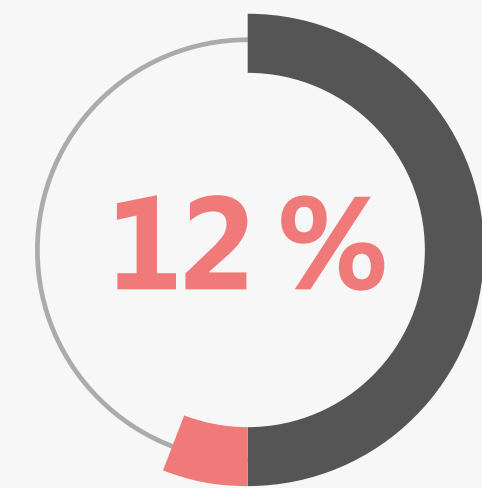
höhere Effizienz der Verkaufsteams



Zunahme der Erstlösungsquote



höhere Kundenbindung



Annahme der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden

600.000

abgewickelte Service Tickets pro Monat

1 Tag

Abwicklung von Beschwerden (statt 17 Tagen)

Über 600

automatisierte Serviceanfragetypen

CRM im Zentrum Ihrer digitalen Transformation

VeriPark richtet sich ausschließlich an den Finanzdienstleistungssektor und liefert nahtlose End-to-End-Lösungen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses. Die VeriTouch-Lösung des Unternehmens vertieft die Beziehung der Geldinstitute zu ihren Kunden, indem sie deren Bedürfnisse erfasst, personalisierte Informationen sammelt und die Kunden in den Mittelpunkt der digitalen Transformation und Innovation stellt.

VeriTouch basiert auf Microsoft Dynamics 365, das auf der Microsoft Azure Cloud-Plattform läuft. Die gebündelte Technologie hilft Geldinstituten dabei, sich auf die richtigen Kunden zu fokussieren, auf Vertrauen basierende Beziehungen aufzubauen und dank Entscheidungshilfen auf der Grundlage künstlicher Intelligenz das Kundenerlebnis zu optimieren.

VeriTouch ist zudem die erste „Certified for Microsoft Dynamics“-Lösung für die Finanzdienstleistungsbranche. VeriPark hat Microsoft

seine langjährige Kompetenz zur Seite gestellt, um eine auf Microsoft Dynamics 365 basierende gemeinsame Datenstruktur für die Finanzdienstleistungsbranche zu entwickeln. Darüber hinaus ist das Bankdatenmodell von VeriTouch das Fundament des von Bian und Fiserv geprüften Open-Source-Modells von Microsoft.

Erfahren Sie, wie eine CRM-Lösung, die auf die digitale Transformation von Finanzdienstleistungen fokussiert ist, Ihre Beziehung zu Ihren Kunden revolutionieren kann.

JETZT MEHR ERFAHREN

