

Appian Connected Servicing

Migliora la soddisfazione del cliente con transazioni più semplici e fluide.

Processi complessi con un'alta posta in gioco.

Come possono le istituzioni dei servizi finanziari ottimizzare e orchestrare le proprie attività per garantire maggiore velocità, precisione, efficienza e soddisfazione del cliente? Con Appian Connected Servicing sia i clienti che i team del servizio clienti ottengono visibilità sul processo, assicurando che tutti possano sapere a che punto è ogni richiesta in qualsiasi momento.

Gli aggiornamenti dei titolari dei conti, come le modifiche dei beneficiari, le chiusure, le revisioni delle strutture tariffarie e i cambiamenti di indirizzo, sono attività di routine essenziali per le istituzioni dei servizi finanziari. Spesso queste richieste da parte del cliente o del depositario prevedono l'impiego di svariati processi, sistemi e fonti di dati che riguardano più dipartimenti e organizzazioni. Questo è particolarmente vero quando si ha a che fare con capital markets, istituzioni di grandi dimensioni, transazioni globali e gestione di portafogli di soggetti con un patrimonio netto molto elevato.

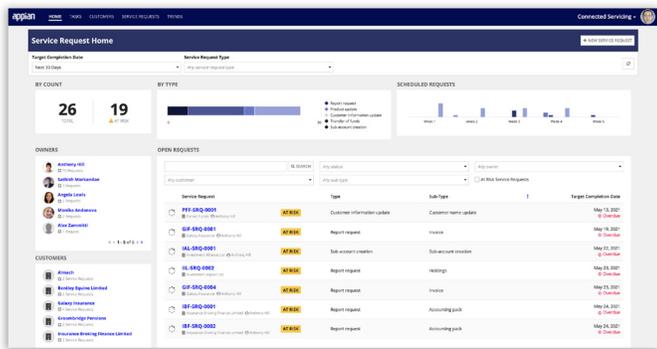
La posta in gioco è alta se non si completano le richieste del servizio clienti in modo accurato e tempestivo e se si mettono a rischio gli accordi sul livello di servizio (SLA) e gli indicatori chiave di prestazione (KPI). Eppure gli audit e i controlli possono interrompere le operazioni quotidiane, portando a spese di rimborso per i clienti, danni alla reputazione e persino sanzioni. La scarsa comunicazione e i ritardi possono indebolire le relazioni con i clienti e ostacolare i tentativi di upselling e cross-selling di altri prodotti e servizi.

Appian Connected Servicing prende di mira le sfide della gestione degli account e non solo, orchestrando e automatizzando le attività durante l'intero ciclo di vita delle richieste, integrando sistemi e dati e fornendo una visione completa della storia e delle modifiche degli account.

Massimizza visibilità, efficienza e controllo.

Per aumentare la trasparenza tra utenti interni ed esterni, Appian Connected Servicing sfrutta anche il portale self-service esterno per gestire le richieste e i documenti necessari direttamente con i clienti. Ecco alcuni vantaggi del portale:

- Minimizza lo scambio di comunicazioni via e-mail tra le parti.
- Permette ai clienti di fornire informazioni sensibili in modo sicuro attraverso un sistema di gestione dei documenti.
- Offre agli utenti finali la possibilità di inoltrare direttamente le richieste e monitorarne facilmente l'avanzamento.



Internamente, Appian Connected Servicing migliora le prestazioni e promuove i risultati in tutta l'azienda. Per esempio:

- I relationship manager lavorano in modo più efficiente e migliorano l'esperienza del cliente essendo in grado di semplificare le attività, consolidare le informazioni e tenere i clienti informati durante tutto il processo.
- I gruppi di assistenza clienti e onboarding riescono a supervisionare l'attività con una migliore visibilità tra i dipartimenti, viste istantanee delle prestazioni delle richieste rispetto al piano e una maggiore capacità di collaborare per risolvere i problemi più rapidamente.
- La dirigenza esecutiva può fare affidamento sull'adempimento delle richieste e sul rispetto degli SLA senza ritardi o problemi.

Dietro le quinte, i team IT beneficiano dell'adattabilità, dell'estensibilità e dello speed to market della soluzione. I componenti predefiniti rendono le operazioni di servizio ancora più efficienti, con la possibilità di configurare le funzionalità al contesto specifico e complesso di una organizzazione.

Attraverso processi accelerati e una maggiore visibilità, i clienti di Appian Connected Servicing segnalano un incremento fino al 64% della soddisfazione dei clienti, con SLA e KPI migliorati.

Elaborazione delle richieste semplificata e collegata.

Appian Connected Servicing dà agli utenti aziendali di front-end, compresi i clienti, la possibilità di creare e visualizzare le richieste di servizio e aiuta a fornire alle istituzioni di servizi finanziari un unico punto da cui orchestrare tutte le esigenze dei loro conti.

Le configurazioni permettono agli utenti di business di gestire i tipi di richieste di servizio, mappare i tipi di documenti rispetto a queste richieste e selezionarle da campi predefiniti.

Le dashboard forniscono visibilità sul completamento delle richieste di servizio, per cliente e percentuale completata per tempo e sul completamento delle attività per gruppo.

Le integrazioni con altre applicazioni di settore dei servizi finanziari danno ai team la possibilità di migliorare i profili dei clienti e i dati dei record dei conti.

L'orchestrazione delle attività è una parte cruciale dell'esecuzione delle richieste dei clienti. Appian Connected Servicing unisce queste attività per una maggiore efficienza e precisione per i team di relazione e un'esperienza migliore e più veloce per il cliente.

Appian Connected Servicing aiuta i relationship manager, i team di servizio al cliente e di onboarding e i dirigenti a:

- Vedere e orchestrare le richieste di servizio attuali e future.
- Visualizzare uno storico completo di tutte le richieste di servizio imminenti, attive e passate per cliente.
- Configurare e controllare i task generati per, e assegnati a, specifiche richieste di servizio.
- Visualizzare i rapporti SLA per migliorare i processi e garantire tempi di rapidi di risposta.
- Avviare richieste di servizio a partire da segnalazioni esterne di rischio (red flag trigger) e gestire le richieste di servizio regolarmente programmate.
- Permettere ai clienti di inoltrare direttamente le richieste.

Parte di una soluzione completa per i servizi finanziari.

Appian Connected Servicing è l'ultima soluzione di un panorama più ampio e con un obiettivo più grande: offrire alle istituzioni di servizi finanziari un unico sistema in cui orchestrare tutte le esigenze di gestione dei conti. [Appian Connected Onboarding](#) è la soluzione preferenziale per creare esperienze di onboarding B2B connesse, automatizzate e personalizzate:

- Costruita sulla Piattaforma di Automazione Low-Code Appian, sfrutta l'elaborazione intelligente dei documenti (IDP), l'automazione dei processi robotici (RPA) e l'intelligenza artificiale (AI).

- Utilizza integrazioni di dati pre-costruite per fornire un accesso trasparente alle informazioni da altre fonti.
- Si configura e parte rapidamente per una maggiore produttività.
- Fa salire di priorità la gestione delle attività attraverso l'approvazione e la riassegnazione dei compiti indirizzati all'approvazione del manager.
- Fornisce un profilo completo del cliente su tutte le attività di business correnti.

Le principali organizzazioni di servizi finanziari si affidano ad Appian:

 S&P Global

 Bendigo Bank

 OCC

 HARBOURVEST

 Santander