Appian Connected Servicing

Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch optimierte, nahtlose Transaktionen.

Komplexe Prozesse, bei denen viel auf dem Spiel steht.

Wie können Finanzdienstleister ihre Aktivitäten optimieren und orchestrieren, um Geschwindigkeit, Genauigkeit, Effizienz und Kundenzufriedenheit zu steigern? Mit Appian Connected Servicing erhalten sowohl die Kunden als auch Kundenservice-Teams einen Einblick in den Prozess, sodass sie jederzeit über den Status einer Anfrage informiert sind.

Das Aktualisieren von Daten eines Kontoinhabers, wie z. B. Änderungen von Begünstigten, Sperrungen, Änderungen der Gebührenstruktur und Adressänderungen, sind für Finanzdienstleistungsinstitute Routineaufgaben und von entscheidender Bedeutung. Häufig sind an diesen Kunden- oder Verwaltungsanfragen eine Vielzahl von Prozessen, Systemen und Datenquellen in verschiedenen Abteilungen und Unternehmen beteiligt. Dies gilt insbesondere für den Umgang mit Kapitalmärkten, größeren Institutionen, globalen Transaktionen und der Verwaltung von Portfolios sehr vermögender Privatpersonen.

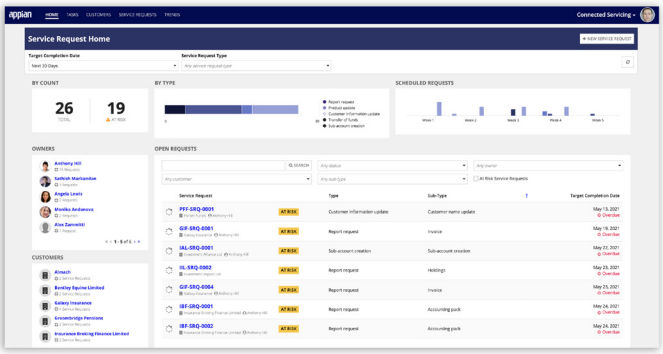
Es steht viel auf dem Spiel, wenn Kundenserviceanfragen nicht genau und rechtzeitig bearbeitet werden. Service Level Agreements (SLAs) und Key Performance Indicators (KPIs) sind davon besonders betroffen. Prüfungen und Rückblicke können jedoch das Tagesgeschäft stören und zu Rückerstattungsgebühren für den Kunden, Rufschädigung und sogar Geldstrafen führen. Schlechte Kommunikation und Verzögerungen können die Kundenbeziehungen schwächen und die Bemühungen um Upselling und Cross-Selling anderer Produkte und Dienstleistungen behindern.

Appian Connected Servicing löst nicht nur die Herausforderungen der Kontoverwaltung, sondern orchestriert und automatisiert Aufgaben während des gesamten Lebenszyklus der Anfrage, integriert Systeme und Daten und bietet einen vollständigen Überblick über den Kontoverlauf und Änderungen.

Maximierung von Sichtbarkeit, Effizienz und Kontrolle.

Um die Transparenz zwischen internen und externen Nutzern zu erhöhen, nutzt Appian Connected Servicing auch das externe Self-Service-Portal, um die benötigten Anfragen und Dokumente direkt mit den Kunden zu verwalten. Zu den Vorteilen des Portals gehören:

- Minimierung der wechselseitigen E-Mail-Kommunikation zwischen den Parteien.
- Möglichkeit für Kunden, vertrauliche Informationen sicher über ein Dokumentenmanagementsystem bereitzustellen.
- Möglichkeit für Endnutzer, Anfragen direkt einzureichen und den Status zu überwachen.



Intern verbessert Appian Connected Servicing die Leistung und treibt die Ergebnisse im gesamten Unternehmen voran. Zum Beispiel:

- Kundenbetreuer arbeiten effizienter und verbessern das Kundenerlebnis, indem sie die Aktivitäten optimieren, Informationen konsolidieren und die Kunden während des gesamten Prozesses auf dem Laufenden halten können.
- Kundenbetreuungs- und Onboarding-Gruppen bieten einen verbesserten und abteilungsübergreifenden Überblick, eine direkte Sicht auf die Anforderungsleistung im Vergleich zum Plan und bessere Möglichkeiten zur Zusammenarbeit für schnellere Problemlösungen.
- Die Geschäftsleitung kann sich darauf verlassen, dass die Anforderungen erfüllt und die SLAs ohne Verzögerungen oder Probleme eingehalten werden.

Hinter den Kulissen profitieren die IT-Teams von der Anpassungsfähigkeit, der Erweiterbarkeit und der schnellen Markteinführung der Lösung. Vordefinierte Komponenten sorgen dafür, dass der Servicebetrieb schnell abläuft, und ermöglichen die Konfiguration von Funktionen für die einzigartige und komplexe Umgebung einer Institution.

Durch beschleunigte Prozesse und erhöhte Transparenz haben Kunden von Appian Connected Servicing eine um bis zu 64 % höhere Kundenzufriedenheit und verbesserte SLAs und KPIs festgestellt.

Optimierte und vernetzte Verarbeitung von Anfragen.

Front-End-Benutzer, einschließlich Kunden, können mit Appian Connected Servicing Serviceanfragen erstellen und einsehen. Finanzdienstleister können dabei alle Kontobelange an einem einzigen Ort verwalten.

Konfigurationen ermöglichen Geschäftsanwendern die Verwaltung von verschiedenen Serviceanfragen, die Zuordnung von Dokumentarten zu Serviceanfragen und die Auswahl von Serviceanfragen aus Standardfeldern.

Dashboards bieten einen Überblick über die Abwicklung von Serviceanfragen, aufgeschlüsselt nach Kunden und Prozentsatz der fristgerechten Abwicklung, sowie über die Erledigung von Aufgaben nach Gruppen.

Integrationen mit anderen Anwendungen der Finanzdienstleistungsbranche geben Teams die Möglichkeit, Kundenprofile und Kontodaten zu ergänzen.

Aufgabenorchestrierung ist ein wichtiger Teil der Ausführung von Kundenanfragen. Appian Connected Servicing vereint diese Aufgaben und sorgt somit für mehr Effizienz und Genauigkeit bei den Kundenbetreuungsteams und für ein schnelleres und besseres Kundenerlebnis.

Appian Connected Servicing ermöglicht Kundenbetreuern, Kundenservice- und Onboarding-Teams sowie Führungskräften folgende Möglichkeiten:

- Erkennen und koordinieren Sie aktuelle und anstehende Serviceanfragen.
- Zeigen Sie einen vollständigen Verlauf aller anstehenden, aktiven und vergangenen Serviceanfragen für einen Kunden an.
- Konfigurieren und kontrollieren Sie die Aufgaben, die für bestimmte Serviceanfragen generiert und diesen zugewiesen werden.
- Zeigen Sie SLA-Berichte an, um Prozesse zu verbessern und schnelle Abwicklungen zu gewährleisten.
- Starten Sie Serviceanfragen aus externen „Red Flag"-Auslösern und verwalten Sie regelmäßig geplante Serviceanfragen.
- Ermöglichen Sie es den Kunden, Anfragen direkt einzureichen.

Teil einer umfassenden Finanzdienstleistungslösung.

Appian Connected Servicing ist die neueste umfassende Lösung mit einem großen Ziel: Finanzdienstleistern einen einzigen Ort zu geben, um alle ihre Kontobelange zu orchestrieren. Appian Connected Onboarding ist die bevorzugte Lösung, um vernetzte, automatisierte und personalisierte B2B-Onboarding-Erlebnisse zu schaffen:

- Entwickelt auf der Low-Code-Automatisierungsplattform von Appian.
- Nutzt intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP), Robotic Process Automation (RPA) und künstliche Intelligenz (KI).
- Verwendet vorgefertigte Datenintegrationen für den nahtlosen Zugriff auf Informationen aus anderen Quellen.
- Bietet eine schnelle Konfiguration und Einführung für mehr Produktivität.
- Eskaliert die Aufgabenverwaltung durch Genehmigung und Neuzuweisung von Aufgaben, die zur Genehmigung durch den Vorgesetzten weitergeleitet wurden.
- Liefert ein vollständiges Kundenprofil aller aktuellen Geschäftsaktivitäten.

Führende Finanzdienstleister vertrauen auf Appian:

S&P Global · Bendigo Bank · OCC · HarbourVest · Santander