

IT

Banken & Versicherungen

SPECIAL FÜR IT-MANAGER

Leistungs- verarbeitung

Das Rennen um die
Industrialisierung

Seite 53

Beschwerden als Chance

Verbesserte Dienst-
leistungen und erhöhte
Kundenbindung

Seite 56

Im Kunden- kontakt

Transparenz mittels
Software

Seite 58



Bildquelle: ra2 studio - Fotolia

Mobile Lösungen als Tor zum Kunden

Paradigmenwechsel im Kundenservice
bei Banken und Versicherungen



Den Kunden im Fokus

Paradigmenwechsel bei Banken und Versicherungen

Waren es vor einigen Jahren die angebotenen Produkte, um die sich die Gedanken drehten, stehen heute der Kunde und der Kundenservice stärker denn je im Fokus. Im Expertengespräch mit IT Banken & Versicherungen erklärt Thomas Schneider, Geschäftsführer der inovoo, warum Kundenkommunikation und Kundenbindung in Zeiten von Multi-Channel-Lösungen Hand in Hand gehen und davon Bank, Versicherung und Kunde gleichermaßen profitieren.



Bildquelle: inovoo

Über das Smartphone die Nähe zum Kunden schaffen

Mit welchen Herausforderungen in der Kundenkommunikation werden Ihre Kunden aus der Finanz- und Versicherungswelt konfrontiert?

Thomas Schneider: Der Kunde erwartet einen immer schnelleren, zu jeder Zeit qualitativ hochwertigen und personalisierten Service, egal über welchen Kommunikationskanal er das Unternehmen kontaktiert. Vor allem das Zeitverständnis der Verbraucher hat sich geändert. Während bei einem Brief eine Antwortzeit von mehreren Tagen akzeptiert wurde, erwartet man heute bei einer E-Mail eine Antwort noch am selben Tag und beim Mobilkanal z.B. beim Chat eine Response innerhalb von Sekunden. Um die Kundenanforderungen optimal erfüllen zu können ist es erforderlich, eine einheitliche Systemstruktur über alle Kommunikationskanäle hinweg zu schaffen. Herausforderungen sind außerdem neben der Sicherheit und der Verfügbarkeit auf allen Kanälen die Volatilität des Kunden. Kaum ist er da, poppt irgendwo ein günstigeres Angebot auf und schon ist er auch wieder weg. Es gilt die Kunden also mit Mehrwert zu halten, die keine Reduktion auf den günstigsten Preis zulässt. Kundenbindung ist daher wichtiger denn je, denn gerade die großen digitalen Player setzen den Markt zunehmend mit neuen Angeboten unter Druck.

Was treibt denn die Innovation? Ist es der Markt und der Wettbewerb, der Kunde oder gar Banken und Versicherungen selbst?

Es sind immer mehrere Faktoren, die eine Innovation vorantreiben. Zum einen sind es die Unternehmen selbst, weil sie viel zu teuer produzieren. Nehmen wir eine Adressänderung des Kunden als Beispiel. Derzeit liegt der Bearbeitungsaufwand bei rund 15 Euro pro Änderung. Mit den heutigen Technologien lässt sich aber ein Wert von unter einem Euro generieren. Zum anderen sind es auch die aktuellen Marktentwicklungen, da man heutzutage als Anleger aufgrund der niedrigen Zinsen kaum noch Geld bekommt. Deshalb macht es umso mehr Sinn intern zu investieren, um schneller und günstiger produzieren zu können und damit wettbewerbsfähig zu bleiben. Markt und Unternehmen wie schon oben erwähnt sind die Treiber. Allerdings indirekt, denn eigentlich ist der Kunde die treibende Kraft, indem er die neuen Angebote nutzt. Banken und Versicherungen gelten dann schnell als weniger innovativ. Gerade für die Kunden der Generation Y, die auf schnelle und unkomplizierte Lösungen setzt.

Bisher setzen Banken und Versicherungen auf Portal-Lösungen und Apps mit mehr oder weniger Erfolg. Was ist an Ihrem Ansatz das entscheidend Neue?

Portallösungen werden bisher nicht wie erwartet genutzt, da sich der Kunde allein für das Einloggen wieder einen neuen Benutzernamen inklusive Passwort merken muss. Das ist für ihn eher umständlich, gerade unterwegs. Unsere Lösung NOVO Mobile kann hier anknüpfen und eine intelligente Ergänzung zum Portal darstellen ohne mit diesem im Wettbewerb zu stehen. Der Kunde installiert einfach eine App auf seinem Mobilgerät. Das Unternehmen integriert diesen Kanal wiederum nahtlos in die bestehende Systemlandschaft. Im Gegensatz zu bisherigen Apps spiegelt unsere Lösung nicht einfach nur die bestehende Webseite wieder und ist auch nicht nur ein billiger Foto-Eingangskanal. Stattdessen gibt es viele Zusatzfunktionen wie z.B. eine Foto-Funktion, die einen schnellen Dokumentenaustausch oder das Bezahlen einer Rechnung via Abfotografieren ermöglicht. Ein weiteres Highlight ist der mobile Vertragsabschluss am Point of Sale mittels digitaler Unterschrift direkt auf dem Mobilgerät. Des Weiteren kann der Kunde unserer Kunden auch von unterwegs aus eine Echtzeit Online Beratung per Video und/oder Chat in Anspruch nehmen. Entscheidet sich ein Unternehmen für NOVO Mobile, so können die einzelnen Funktionen nach Belieben zusammengestellt werden – eine individuelle App-Lösung also.

Kurzer Perspektivwechsel: Wie sieht es mit der Implementierung von NOVO Mobile aus? Kundenservice-Manager möchten ihre Kunden binden, aber die Kosten so niedrig wie möglich halten. Ist die Anschaffung von NOVO Mobile nicht auch mit hohen

Investitionskosten verbunden?

Natürlich kostet eine Software und deren Integration immer Geld. Aber wie bereits erwähnt, sind die heutigen Prozesskosten, die von den hohen internen IT- und Personaleinsatzkosten getrieben werden, extrem hoch. Durch unsere Lösung werden die Geschäftsprozesse maximal automatisiert, was wiederum eine signifikante Reduktion der internen Prozesskosten zur Folge hat. Das zeigen auch die ROI's, die weit unter zwölf Monaten liegen. Dadurch ist der Wettbewerbsvorteil enorm und auch die damit zu erreichende Kundenbindung rechtfertigt letztendlich die Investition.

Warum sollten Banken und Versicherungen Ihre Mobillösung für die Kundenkommunikation nutzen?

NOVO Mobile kann die perfekte Ergänzung zum Kundenportal sein. Somit eröffnen Banken einen weiteren, bei ihren Kunden beliebten Kommunikationsweg und bauen ihren Multi-Kanal weiter aus. Durch die Nutzung der digitalen Technologie wird die Kundenakte in Echtzeit aktualisiert, wodurch der jeweilige Mitarbeiter stets Zugriff auf die vollständigen Kundeninformationen hat.

Auch die internen Durchlaufzeiten pro Fall werden deutlich kürzer. Der positive Nebeneffekt abseits der Kostendiskussion ist die positive User-Experience, da Kundenanliegen schnell und kostengünstig umgesetzt werden - die beste Voraussetzung für eine hohe Kundenbindungsrate. Außerdem integriert sich NOVO Mobile in alle Bestandsprozesse, was wiederum eine enorme Reduktion der IT- und Bearbeitungskosten zur Folge hat.

... und wo profitiert der Kunde?

Mit dem Smartphone in der Tasche besteht überall und jederzeit die Möglichkeit, schnell und einfach mit dem Unternehmen zu kommunizieren. Die App ist stets nutzungsbereit und bietet mit ihren vielen Zusatzfunktionen einen echten Mehrwert. Nehmen wir die Foto-Funktion als Beispiel: Der Brief, der seit Ewigkeiten auf dem Beifahrersitz im Auto liegt, könnte binnen Sekunden abfotografiert und über die App an das Unternehmen geschickt werden. Oder überweisen Sie Ihre Rechnung bequem, indem Sie diese einfach abfotografieren. Die relevanten Daten wie Zahlungsempfänger, Betrag etc. werden automatisch ausgelesen, in ein Formular überführt und die Transaktion nach Überprüfung und Bestätigung der Daten ausgeführt. Ein großer Mehrwert: Sie sparen sich das lästige Eintippen von IBAN und BIC. Egal um welche Funktion es sich also handelt: Das jeweilige Kundenanliegen wird schnell bearbeitet und lässt Ihren Kunden staunen.



NOVO Mobile deckt eine breite Palette an Einsatzmöglichkeiten ab

NOVO Mobile – Funktionen im Überblick

- **Mobile Capture**
Dokumentenerfassung per Abfotografieren (z.B. Rechnungen, Überweisungen, Kundendokumente) und Integration in bestehende Capture-Systeme
- **Persönliches Postfach / DMS**
Jederzeit und überall: Zugriff auf das persönliche Ablagearchiv für Dokumente und Daten
- **Mobile Payment**
Bezahlmöglichkeit über Ihr hinterlegtes Bankkonto
- **Mobile Communication**
Kundendialog über Nachrichten, Chat, Formulare, Sofortumfragen oder Dokumentenaustausch
- **Gesicherte Übertragung von Dokumenten und Daten**
Sichere Authentifizierung und verschlüsselte Kommunikation zwischen „Mobile Client“ und Unternehmen
- **Konvertierung von Dokumenten**
in PDF/A für Geschäftsprozesse als ISO zertifiziertes Langzeitformat
- **Datenextraktion aus PDF / E-Mail / Foto**
- **Digitale / Biometrische Signatur**
- **Vertragsabschluss am Point of Sale**
- **Langzeitarchivierung**



„Durch unsere Lösung werden die Geschäftsprozesse maximal automatisiert, was wiederum eine signifikante Reduktion der internen Prozesskosten zur Folge hat.“

Thomas Schneider, Geschäftsführer InovoOlution GmbH