

Banking on Analytics:

Wie Sie mithilfe von Process Intelligence mehr Kundentreue erreichen

VERLIEREN SIE KUNDEN WÄHREND DES ONBOARDING-PROZESSES?

Ein schlechter Onboarding-Prozess kann teuer sein. Durch Verzögerungen und Fehler bei den ersten Schritten des Aufnahmeprozesses können Sie Kunden und Umsatz verlieren.

64%

der Banken haben Umsatz durch Probleme während des Onboarding-Prozesses verloren.¹

Die Top-100-Finanzinstitute haben eine Abwanderungsrate von ²

25%-40%

Jeder verlorene Kunde entspricht

368 €

an entgangenen Einnahmen.³

Jeder Dritte

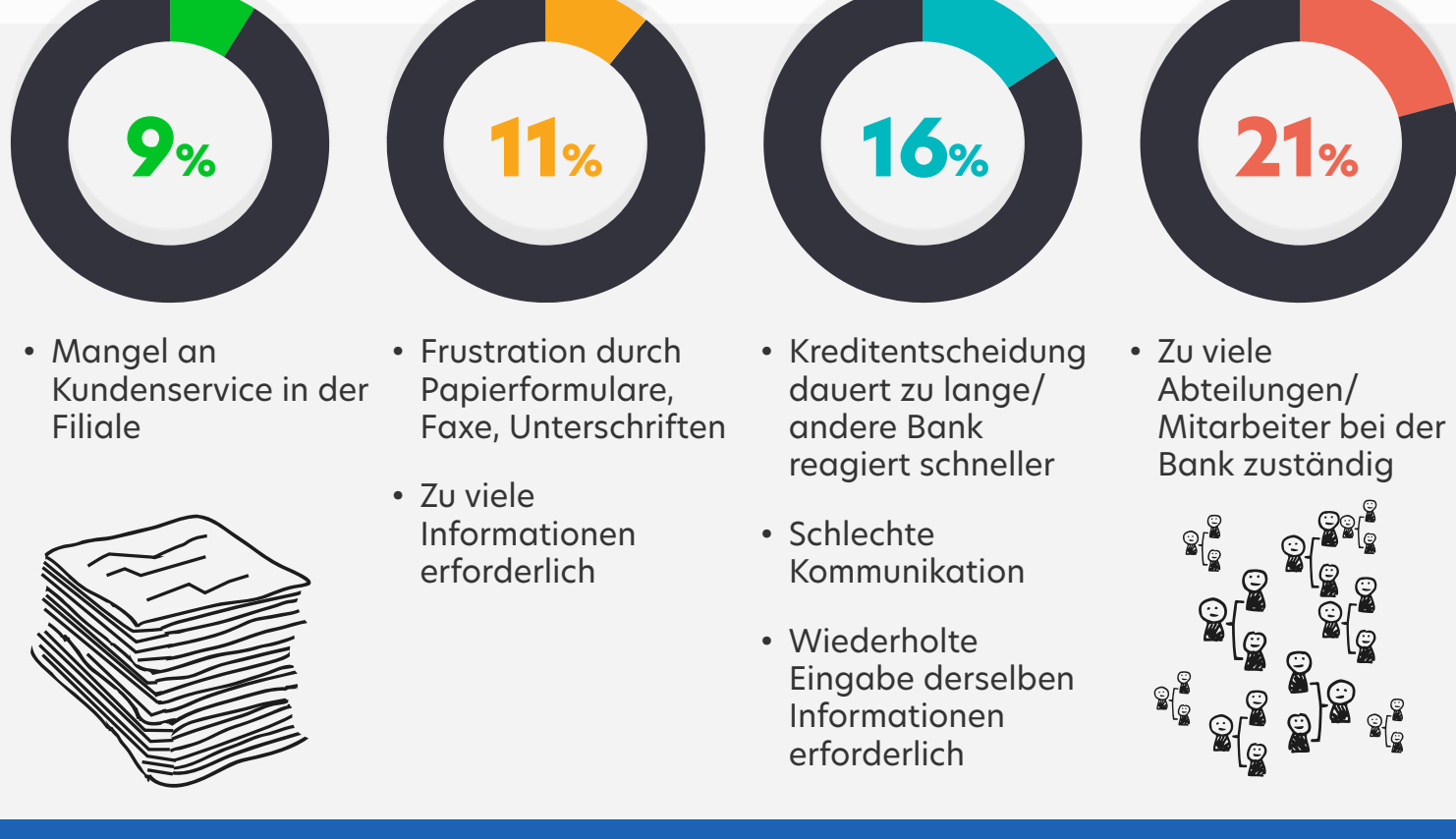
Millennial ist bereit in den nächsten 90 Tagen seine Bank zu wechseln.⁴

FATALE AUSWIRKUNGEN

Sie erhalten niemals eine zweite Chance, einen guten ersten Eindruck zu machen.



WARUM SICH IHRE KUNDEN ABWENDEN



WIE KÖNNEN SIE IHRE KUNDEN BINDEN?

Um zu verhindern, dass Sie Ihre Kunden verlieren, benötigen Sie Transparenz über Ihren Onboarding-Prozess, um bei Verzögerungen direkt eingreifen zu können.

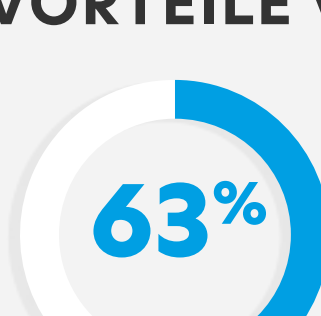
Process Intelligence (PI) liefert Einblicke in all Ihre Kundenprozesse.

Während Analysen Daten über das liefern, was in der Vergangenheit passiert ist, gibt Ihnen PI einen Einblick in das, was gerade geschieht. Dies ermöglicht Ihnen, nahezu in Echtzeit Maßnahmen zu ergreifen, um Ihre Prozesse zu verbessern und die Probleme zu beseitigen.

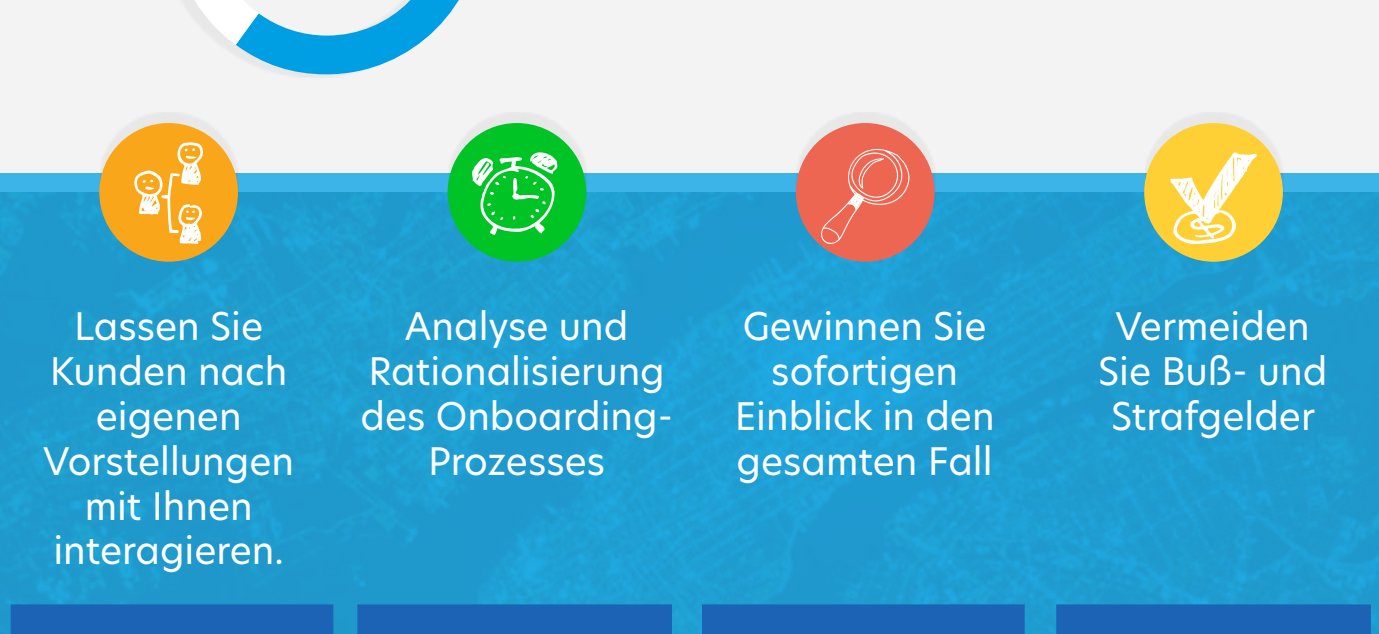


55% der Informationsprofis planen, in Zukunft eine PI-Lösung einzusetzen (gegenüber 9 %, die bereits eine haben).⁵

DIE VORTEILE VON PROCESS INTELLIGENCE



der Informationsprofis erwarten, dass sich die Process Intelligence innerhalb eines Jahres amortisiert.⁶



- Verbessern Sie die Kundenerfahrung**
- Steigern Sie Ihre Effizienz**
- Erhöhen Sie die Transparenz**
- Halten Sie Compliance-Richtlinien ein**

- ✓ Dokumentieren und bewerten Sie Ihren Kundenaufnahmeprozess aus der Sicht des Kunden, also von außen.
- ✓ Überwachen Sie den Fallverlauf während des gesamten Arbeitsprozesses.
- ✓ Finden Sie Engpässe.
- ✓ Entdecken Sie außergewöhnliche Wege.
- ✓ Gehen Sie ins Detail, und ergreifen Sie Maßnahmen, um das Kundenerlebnis zu optimieren.
- ✓ Bestimmen Sie, welche Angebote erfolgreich sind und welche nicht.
- ✓ Vergleichen Sie die Regionen.
- ✓ Rationalisieren Sie Ihre Prozesse durch die Beseitigung unnötiger Schritte.
- ✓ Identifizieren Sie die Bereiche, in denen Kunden den Prozess abbrechen, damit Sie Maßnahmen ergreifen können, um Ihre Kunden an dieser Stelle zu begeistern.
- ✓ Verbessern Sie die Compliance, und reduzieren Sie Ihre Risiken.

ERFOLGSGESCHICHTEN

- Eine der 5 wichtigsten globalen Banken**
 - Zyklusdauer für Kontoeröffnungen um 40 % reduziert
 - Mehr Compliance-Funktionen
- Kanadische Bank**
 - Beseitigung der „Banktasche“
 - Verkürzte Ausführungszeit für alle Filialprozesse
- US-Bank**
 - Compliance gesteigert
 - Verbesserte Nutzung zentraler Verarbeitungsressourcen
- Gemeinschaftsbank**
 - Sofortiger Einblick in den Kontoeröffnungsprozess



Sie wissen jetzt, dass Sie die Qualität Ihrer Geschäftsprozesse nahezu in Echtzeit überwachen und analysieren können. Sie können Ihre Prozesse ganzheitlich auf Basis umsetzbarer Prozesskenntnisse optimieren. Ebenso können Sie für positive Veränderungen innerhalb des gesamten Unternehmens sorgen.

Und Sie, als Architekt dieser Prozessverbesserungsinitiative, haben sich als Initiator positiver Geschäftsergebnisse profiliert. Hier ein Ausblick, wie die Aufnahme Ihres nächsten Bankkunden ablaufen kann.

Sources:
 1 Client-Centric Onboarding: Hopes and Realities for Global Banks, Forrester and Pegasystems
 2 Guide to Multichannel Onboarding in Banking, Digital Banking Report
 3 Guide to Multichannel Onboarding in Banking, Digital Banking Report
 4 Viacom Media
 5 Document Process Intelligence: Extending BI and BPM to Improve Document-Centric Business Processes, Kofax and AIIM (The Global Community of Information Professionals)
 6 Document Process Intelligence: Extending BI and BPM to Improve Document-Centric Business Processes, Kofax and AIIM (The Global Community of Information Professionals)