

Unterstützung und
Beratung von
Finanzdienstleistungs-
Unternehmen bei der
Verbesserung der
Kundenerfahrung

Atos

HERAUSFORDERUNGEN IN CHANCEN WANDELN

Angesichts eines sich wandelnden Marktes, wirtschaftlicher und politischer Ungewissheit sowie des Risikos von Vermögensblasen und Inflation stehen Finanzdienstleistungsunternehmen vor schwierigen Zeiten. Der Wettbewerb verschärft sich, die aufsichtsrechtliche Kontrolle entwickelt sich ständig weiter, und die Kunden sind anspruchsvoller als je zuvor. Doch jede Herausforderung ist auch eine Chance für Differenzierung, Wandel und Innovation. In diesem schwierigen Klima werden diejenigen Unternehmen, die sich schnell anpassen können, erfolgreich sein - und die Technologie wird dabei eine wichtige Rolle spielen.

Die Zeit für den Wandel ist jetzt

Die digitale Transformation steht bei den Finanzdienstleistungen seit Jahren an vorderster Front. Laut Forbes haben 97 % der Unternehmen im Jahr 2021 ihre Transformationsbemühungen beschleunigt. Viele dieser Veränderungen konzentrieren sich auf das Kundenerlebnis. Für Finanzdienstleistungsunternehmen ist das Kundenerlebnis der ideale Ansatzpunkt, um sich mit einer Strategie zu differenzieren, die sich auf den Umsatz, die Konversionsrate und die Kundenbindung auswirkt. Die meisten Führungskräfte wissen bereits, dass die Kundenerfahrung der entscheidende Hebel ist, wenn es darum geht, den Umsatz zu steigern. Die Herausforderung besteht darin, zu verstehen, wie diese Strategie aussehen sollte. Wo fängt man in einem Umfeld an, in dem Kunden hyperpersonalisierte, flexible und sich ständig weiterentwickelnde Interaktionen erwarten? Und wie können Sie die Art und Weise verändern, wie Sie Kunden unterstützen, bereichern und befähigen, ohne Kompromisse bei Sicherheit und Compliance einzugehen?

DATEN ALS IHR WETTBEWERBSVORTEIL

Der Ausgangspunkt für jede Finanzdienstleistungsorganisation sollten Daten sein. Die Verbreitung von Daten ist die neue Währung, die Führungskräfte nutzen können, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Und mit dem weit verbreiteten Zugang zu Kunden- und Interaktionsdaten verfügen Finanzdienstleister bereits über ein wertvolles Kapital, das nur darauf wartet, genutzt zu werden. Unternehmen, die in Silos arbeiten, werden nicht mithalten können, die ihre Daten konsequent erfassen, analysieren und entsprechend handeln. Es reicht nicht aus, Daten zu sammeln. Es braucht Einblicke und ein umfassendes Verständnis, um bekannte Kundenverhaltensweisen und -präferenzen in wachstumsfördernde Entscheidungen umzuwandeln.

Warum sind Kundendaten so wichtig?

#1 ERFÜLLEN DER KUNDEN ERWARTUNGEN

Die Erwartungen der Kunden ändern sich nicht nur - sie ändern sich auch schnell. Die einzige Möglichkeit, damit Schritt zu halten, ist der rechtzeitige Zugriff auf hochwertige Daten und das frühzeitige Erkennen neuer Trends.

#2 PERSONALISIEREN

Ohne ein klares Verständnis der Daten sind Personalisierungsprojekte einem erhöhten Risiko ausgesetzt - und einer größeren Wahrscheinlichkeit des Scheiterns.

#3 UMFASSENDE SELF- SERVICE

Daten sind das Herzstück des digitalen Self-Service und bieten den Kunden eine stets verfügbare Quelle für relevante und nützliche Informationen.

VERANKERUNG EINER DIGITALEN STRATEGIE

In den letzten Jahren ist die Nachfrage nach Finanzdienstleistungen stark gestiegen, während die Budgets meist stagnieren. Infolgedessen ist eine Automatisierungsstrategie nicht mehr nur ein "nice to have", sondern unverzichtbar. Investitionen in die Automatisierung sind zwar unerlässlich, aber nur ein Teil einer umfassenderen, ineinandergreifenden digitalen Strategie. Es geht nicht nur darum, neue Wege zu finden, um die Nachfrage zu steigern und zu befriedigen.

Finanzdienstleistungsunternehmen müssen gleichzeitig diese Nachfrage am richtigen Ort und zur richtigen Zeit befriedigen.

Kundenerfahrung digital gestalten

Die meisten Kunden bevorzugen heute digitale Finanz- und Bankdienstleistungen. Mit einem zunehmend finanziell versierten Kundenstamm werden Unternehmenswebsites, Anwendungen und Self-Service-Support zu einer wichtigen ersten Anlaufstelle. Der erste Schritt einer effektiven digitalen Strategie besteht darin, den Kunden die richtigen Informationen auf Abruf zur Verfügung zu stellen. Die besten Ergebnisse werden jedoch Unternehmen erzielen, die die Digitalisierung zu einem nahtlosen, vernetzten Teil ihrer Kundenerfahrung machen - nicht nur als Alternative zur Interaktion mit einem Agenten, sondern als integrierter Teil der Kunden-Journey.

DIE EINHALTUNG VON COMPLIANCE-REGELN IM MITTELPUNKT

Im Gegensatz zu vielen anderen Branchen, die sich im digitalen Wandel befinden, stehen Finanzdienstleister unter besonderem Druck in Bezug auf Sicherheit, Datenschutz und Compliance. In den letzten zehn Jahren haben sich diese Herausforderungen noch verschärft, da Unternehmen zu Recht von Gesetzgebern und Staatsanwälten gleichermaßen zur Rechenschaft gezogen werden. Jede strategische Veränderung muss ein komplexes Geflecht von Regeln und Vorschriften berücksichtigen, einschließlich der Frage, wie sich diese Anforderungen je nach Region und Rechtsordnung ändern. Technologieanbieter müssen diesbezüglich eine wichtige Rolle in der Partnerschaft mit Finanzdienstleistungsunternehmen wahrnehmen, insbesondere in Bereichen wie:

- Datensicherheit und Datenschutz
- Unabhängige Prüfung von Lösungen und Technologien
- Aufrechterhaltung von Sicherheit und Compliance mittels speziell gemanagter Cloud-Software
- Umfassende Berichterstattung und Datentransparenz

WIE ATOS UNIFY HELFEN KANN

Um das Kundenerlebnis richtig zu gestalten, muss jede Journey und Interaktion auf der Grundlage von Daten entworfen, aufgebaut und verwaltet werden. Das ist der Kern des Atos-Ansatzes. Wir helfen Unternehmen, nicht länger zu experimentieren, sondern ihre gesamte CX auf der Grundlage von echten Gesprächen und Kundendaten zu gestalten. Gemeinsam mit unserem Partner NICE, einem weltweit führenden Anbieter von KI-gestützter Self-Service- und agentengestützter CX-Software für das Contact Center und darüber hinaus, helfen wir Unternehmen, ihr Contact Center und ihre CX-Lösungen mit unserem einzigartigen Ansatz zu transformieren.



Enlighten AI von NICE ist eine speziell entwickelte KI-Engine, die in die CXone Applikations-Suite für verschiedene geschäftliche Anwendungsfälle eingebettet ist. Durch das Erfassen, Analysieren und Lernen aus realen Interaktionen hilft Ihnen Enlighten AI, agentengestützte und digitale Interaktionen zu liefern, die durch künstliche Intelligenz gesteuert werden und darauf basieren, was Ihre Kunden wirklich wollen und benötigen. Als Ergebnis unterstützt CXone eine nahtlose, ganzheitliche Erfahrung, die Self-Service, digitale Interaktionen und Ihre Agenten umfasst.

AUSSERGEWÖHNLICHE ERLEBNISSE

Mithilfe von Daten und KI erstellen wir geführte Customer Journeys, sei es zu nützlichen Self-Service-Informationen oder zu einem Gespräch mit einem kompetenten Agenten.

ÜBERZEUGENDE TECHNOLOGIE

Vom intelligenten Routing und Self-Service bis hin zur Agentenführung bietet CXone eine umfassende Möglichkeit zur Senkung der Betriebskosten bei gleichzeitiger Steigerung von Umsatz und Kundenzufriedenheit.

SICHER & KONFORM

Mit einem eigenen Trust & Compliance Office nehmen wir Sicherheit und Compliance ernst. Neben unseren eigenen externen Prüfern stellen wir Tools zur Verfügung, die unseren Kunden helfen, alle erforderlichen Standards zu erfüllen.

 **Cloud Contact Center** powered by CXone



Für weitere Informationen : unify.com/cloud-contact-center

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 111.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von zirka 11 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cybersecurity sowie Cloud und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe maßgeschneiderte, ganzheitliche Lösungen für sämtliche Branchen in 69 Ländern. Als Pionier im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen und Produkte arbeitet Atos für seine Kunden an sicheren, dekarbonisierten Digitaltechnologien. Atos ist eine SE (Societas Europaea), die an der internationalen Börse Euronext Paris notiert ist.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln. .

Erfahren Sie mehr über uns

atos.net



Über NICE

Bei NICE verbessern wir Kundenkontakt, Customer Experience und schützen die Finanzen & Sicherheit Ihrer Kunden. Wir bei NICE konzentrieren uns darauf, Reibungspunkte zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu vermeiden und außergewöhnliche Kundenerlebnisse für eine stärkere Markentreue und unverbrüchliche Kundenbeziehungen zu schaffen. Wir unterstützen Unternehmen dabei, die heutigen Erwartungen von Verbrauchern und Mitarbeitern zu erfüllen, indem wir mit CXone, der weltweit führenden Cloud-CX-Plattform, mühelose, konsistente und personalisierte digitale Erfahrungen bieten. www.nice.com

For more information:

unify.com/cloud-contact-center

Atos is a registered trademark of Atos SE.
March 2023. © Copyright 2023, Atos SE.
Confidential Information owned by Atos group,
to be used by the recipient only. This
document, or any part of it, may not be
reproduced, copied, circulated and/or
distributed nor quoted without prior written
approval of Atos.

RF-080313 Helping financial services
organisations excel in customer experience