

Avaya Proactive Outreach für Finanzdienstleister

Eine Kommunikationsstrategie „aus einem Guss“ zur Verbesserung der gesamten Kundeninteraktion.



Der zunehmende Wettbewerb, die Notwendigkeit Kosten zu reduzieren und Umsätze zu steigern sind nur einige von vielen Faktoren, durch die die Gewinnung neuer Kunden und die Bindung „alter“ Kunden eine ständige Herausforderung für Finanzdienstleistungsunternehmen ist. Unzulängliche Verfahren zur Aufnahme von Neukunden („Onboarding“) oder eine inkonsistente Kundenerfahrung in Geschäftsangelegenheiten kann zu Kundenzufriedenheit und infolgedessen zu Ertragseinbußen führen. Eine innovative, proaktive und zielgerichtete Kommunikation hilft Unternehmen, diese Herausforderungen zu bewältigen, und verbessert ihre Geschäftstätigkeit durch Kostensenkung und effizientere Prozesse.

Avayas Proactive Outreach-Lösung für Finanzdienstleister hilft Ihnen durch die Kombination von Avaya-Produkten, Applikationen und Services, diese proaktiven Kommunikationsservices für

die Kunden zu erbringen. Durch die Integration und Nutzung von Self-Service-Systemen, Benachrichtigungsmeldungen und Automation stellt Avaya eine Lösung bereit, mit der Sie Kunden an jedem Punkt der Geschäftsbeziehung erreichen. Mit dieser Lösung verbessern Sie die Kundenaufnahme (Onboarding), die Abwicklung von Transaktionen, die Inbound- und Outbound-Telefonieffizienz für ihre Kundenservice-Mitarbeiter sowie das Kundenbeziehungsmanagement.

Optimierung der Kundenaufnahme (Onboarding)

Avaya hilft Ihnen, die Kundenakquise-Strategie Ihres Unternehmens zu verbessern.

Personalisierung des Onboarding-Verfahrens

– Um Ihren Kunden bereits zu Beginn der Geschäftsbeziehung einen erstklassigen Service zu

bieten, nutzt Avaya Automation für „High-Touch“-Interaktionen und ermöglicht durch proaktive, einstellbare Benachrichtigungs-Präferenzen einen auf jeden Kunden persönlich zugeschnittenen Ansatz, um ihm die Sicherheit zu geben den richtigen Anbieter ausgewählt zu haben. Automatisierte Kundeninteraktionen, basierend auf Multi-Channel-Kommunikation (Voice, E-Mail, SMS) ermöglicht erstmals eine kosteneffiziente nachhaltige Kundenkommunikation u. a. zur Einholung fehlender Informationen und/oder Benachrichtigung über wichtige Ereignisse. Diese Aspekte bieten in ihrer Synthese eine verbesserte Kundenerfahrung und optimieren zugleich die Bearbeitungszeit und Betriebskosten in Ihrem Unternehmen.

Automatisches Kartenmanagement – Avayas Proactive Outreach-Lösung ermöglicht automatisierte interaktive Nachrichten, mit denen der Versand von Kredit-, Kunden- und EC-Karten nachverfolgt und Kunden z. B. daran erinnert werden können, ihre Karten zu aktivieren. Steigern Sie die Kartennutzung mit verkaufsfördernder Kommunikation oder Nutzungserinnerungen.

Nutzen Sie Cross-Selling und Up-Selling-Chancen – Avayas Proactive Outreach-Lösung bietet Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, Kunden auf der Basis von Nutzungsmustern über zusätzliche Services zu informieren. Kunden können sich dann einfach für diese Services anmelden. Mit den Outbound-Telefonfunktionen haben Call Center-Agenten nun auch mehr Zeit, Up-Selling- und Cross-Selling-Chancen zu nutzen.

Bieten Sie personalisierte Kundenservices

Avaya hilft Ihrem Unternehmen, Kunden persönlich auf sie zugeschnittene Bank- und Versicherungsgeschäfte anzubieten, indem Sie proaktive Mitteilungen zu Geschäftsangelegenheiten erhalten.

Kontomitteilungen – Avaya bietet eine Multi-Channel-Lösung für die einfache und schnelle Durchführung von Transaktionen. Durch proaktive und interaktive Kommunikation über Kontobewegungen können Kunden sofort auf diese Mitteilungen reagieren mit Überweisungen, Autorisierungen, Sperrungen oder dem Verbindungswunsch mit einem Mitarbeiter im Kundenservicecenter. Ihr Unternehmen kann Kunden somit über relevante Geschäftsvorfälle informieren und auf dem Laufenden halten und ihnen den Zugang zu Self-Service-Transaktionen erleichtern. Weitere Vorteile sind:

- Unverzügliche Kundenbenachrichtigung bei Abhebung größerer Bargeldmengen am Geldautomaten
- Proaktive, automatische Aufladungserinnerungen z. B. bei Debit-Karten
- Mitteilungen über Kreditkartennutzung
- Intern zur Benachrichtigung von Außendienstmitarbeitern
- Neue Serviceangebote (z. B. Warnungen vor Unwettern) oder Erinnerungen
- Unterstützung von Loyalty-Campaigns

Neue Möglichkeiten im Inkassogeschäft

Avayas Proactive Outreach-Lösung steigert die Produktivität und den Erfolg Ihres Unternehmens im Forderungseinzug insbesondere im Mengengeschäft. Automatisieren Sie Ihre Abläufe und setzen Ihre Mitarbeiter im Inkassoverfahren effizienter ein. Darüber hinaus hilft Avaya Ihnen, für jede Phase der Abwicklung eine effektive Strategie und Planung zu entwickeln.

Vorphase – Avaya hat für diesen Zeitabschnitt einen präventiven Ansatz konzipiert und durch Automation Kosten gesenkt. Auf Multi-Channel-Kommunikation (Voice, Email, SMS) und Kundensegmentierung basierende proaktive Kontomteilungen sowie Benachrichtigungen erinnern an bevorstehende Zahlungsverpflichtungen. Dieser Ansatz verringert die Ausfallquote und kann zugleich die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Frühstadium – Avaya hilft Ihrem Unternehmen bei der Umsetzung einer Strategie, bei der durch frühzeitige Kontaktaufnahme mit den Kunden die Wahrscheinlichkeit der Zahlung steigt. Dies betrifft zum Beispiel Kunden, die die Zahlung eigentlich leisten wollen und sie nur vergessen haben. Mit der Erinnerung kann dem Kunden optional die Zahlung schnell und einfach über ein Self-Service-System angeboten werden. Automation ermöglicht Ihnen

dabei geringe Prozesskosten, somit rechnet es sich wieder auch kleinere Beträge einzufordern.

Anschließende Phasen – Der Ansatz für diese Phasen besteht darin den Vorgang zu eskalieren. Automatische Kundenmitteilungen mit relevanten Informationen, Kontaktaufnahme durch Mitarbeiter, Einleitung von Mahnverfahren. Setzen Sie Ihre hoch qualifizierten Mitarbeiter produktiver ein, indem Sie sie in diesen Phasen die Telefonverbindung automatisch aufbauen und an freie Agenten zuteilen lassen. Mit der Zuteilung des Gesprächs können gleichzeitig oder bereits im Vorhinein durch einen „Screen pop-up“ auf dem Bildschirm dem Agenten alle wichtigen Kundeninformationen dargestellt werden. Dadurch werden die Bearbeitungszeiten gesenkt. Ihr Institut erhöht damit die Produktivität und verringert zugleich die Kosten im Inkassogeschäft.

Avaya Global Services

Avaya Global Services bietet bei der Bereitstellung von Avayas Proactive Outreach-Lösung für Finanzdienstleister eine vollständige Palette an Planungs-, Entwurfs- und Integrationservices. Hoch qualifizierte Avaya-Consultants unterstützen Ihr Finanzinstitut bei der Planung und Umsetzung der richtigen Strategie, um Ihre Wettbewerbsposition am Markt zu stärken, Ihre Kundenorientierung zu verbessern, die Kosten zu senken und den Ertrag zu steigern.

Zur Unterstützung Ihrer Planungsgrundlagen klären Avaya-Consultants die geschäftlichen Anforderungen Ihres Unternehmens und bewerten Ihre aktuellen Prozesse. Sie entwickeln einen kompletten Business Case mit Erfolgskennzahlen, um den ROI „Return on Investment“ der Lösung zu ermitteln. In der Designphase erarbeitet Avaya eine umfangreiche Lösungsarchitektur, integriert wenn erforderlich Software-Applikationen und nimmt Systemintegrationen vor. Daran schließen sich ein Testplan und eine vollständige Implementierungsstrategie

AVAYAS PROACTIVE OUTREACH-LÖSUNG FÜR FINANZDIENSTLEISTER ERMÖGLICHT UNTERNEHMEN VERBESSERUNGEN BEI:

- **Kundenservice** für größere Kundenzufriedenheit und -bindung
- **Up-Selling und Cross-Selling-Chancen** zur Steigerung des Ertrags
- **Mitarbeitereffizienz** zur Senkung der Betriebskosten.

an. Sobald die Implementierung der Lösung abgeschlossen ist, führen die Spezialisten von Avaya umfangreiche Tests durch und vollziehen einen Wissenstransfer zu Ihnen und den Mitgliedern Ihres Teams.

Erste Schritte

Benötigen Sie Hilfe? Die Experten von Avaya Professional Services sind Ihnen gern dabei behilflich, aktuelle Geschäftsprozesse zu bewerten, optimale Vorgehensweisen zu definieren und die richtige Lösung für Ihr Unternehmen zu finden. Unsere Discovery- und Assessment-Workshops machen den Weg frei für Ihren Erfolg.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Proactive Outreach-Lösungen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder unter „Branchen – Finanzdienstleister“ bzw. „Contact Center-Lösungen“ auf [avaya.de](http://www.avaya.de).

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 878 70 - 0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

IND4074 • GE • 04/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.