

Besserer Kundenservice durch intelligente Kommunikation von Avaya

Kommunikationslösungen von Avaya ermöglichen Finanzdienstleistern einen Service, der die Kundenbindung festigt, lukrative Folgeaufträge erzielt und darüber hinaus die Kosten senkt.

Wie geht es Ihren Kunden, wenn sie Kontakt zu Ihrem Unternehmen aufnehmen?

Fühlen sie sich wirklich willkommen – rundum gut bedient und verstanden. Oder lässt Ihr Service hier und da zu wünschen übrig: Aus diesem Grund könnten manche Kunden abwandern.

Avaya unterstützt Banken, Versicherungsgesellschaften, Unternehmen am Kapitalmarkt und andere Finanzdienstleister darin, ihren Kundenservice zu verbessern, die Kundenbindung zu steigern und in einem wettbewerbsintensiven Umfeld die Positionierung als Marke zu stärken.

Prompt, persönlich, ganzheitlich – das sind die Schlüsselwörter für einen perfekten Kundenservice. Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya versetzen Sie und Ihr Unternehmen in die Lage, auf die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden einzugehen – und das bei gleichzeitig effizientem Einsatz Ihrer Ressourcen:

- Gemeinsame Nutzung und Aktualisierung von Kundendaten: von der Kreditprüfung über die Verwaltung von Investmentkonten bis hin zur Kalkulation eines Versicherungsangebotes
- Durchgehender Service über alle Kontaktkanäle: vom Internet über Filialen bis hin ins Call Center
- Differenzierung über personalisierte Serviceangebote mittels individueller Finanzberatung
- Gezielte Kundenansprache mit besonderen Angeboten – zum Beispiel günstigere Zinsen oder Erschließung neuer Potenziale durch Cross-Selling und Up-Selling

Warum Lösungen von Avaya?

- Kompetentere Kundenbetreuung durch abteilungsübergreifenden Zugriff auf Kundendaten
- Gleich bleibend hohe Qualität des Kundenservice über alle Kanäle
- Flexiblere Verfügbarkeit von Fachkräften für die individuelle Kundenberatung
- Erschließung neuer Potenziale durch Cross-Selling und Up-Selling
- Gezielte Kundenansprache und -segmentierung für ein zielgruppenspezifisches Marketing



Durch die Nutzung vielfältiger Anwendungen helfen Ihnen intelligente Kommunikationslösungen von Avaya beim Erreichen dieser Ziele. Mit ihrer offenen, herstellerunabhängigen Infrastruktur vereinen diese Lösungen ein breites Spektrum an Möglichkeiten: Von der klassischen Telefonie über E-Mail und Voice Messaging bis hin zu maßgeschneiderten mobilen Anwendungen, Self Service-Funktionen und komfortablen Contact Center-Lösungen.

Contact Center

Contact Center werden heute dort eingesetzt, wo Unternehmen Ihren Kunden einen fortschrittlichen Kundenservice anbieten wollen. Als Weltmarktführer für Contact Center bietet Avaya Lösungen auf der Basis eines patentierten, intelligenten Predictive Routing. Damit können Sprach-, E-Mail oder Internetanfragen je nach Kundentyp, Transaktionsart, bisherigen Kontakten und Verfügbarkeit dem bestqualifizierten Agenten zugestellt werden.

Kaum eine andere Branche muss schneller und flexibler auf die höchst anspruchsvollen Anforderungen ihrer Kunden reagieren können wie die Finanzdienstleister. Mit den Lösungen von Avaya sind Sie in der Lage, auf sämtliche Ressourcen Ihres Unternehmens zuzugreifen – einschließlich der von zu Hause aus arbeitenden Call Center-Agenten. Die Verfügbarkeit von Kundendaten und -historie lässt sich problemlos integrieren. Dadurch ist der jeweils zuständige Berater – vom Filialmitarbeiter bis zum Agenten – in der Lage, sich sofort um den Kunden zu kümmern.

Mehrkanalintegration

Kunden melden sich zu verschiedenen Zeiten, auf verschiedene Art und Weise. Und genauso verschieden wie die Wahl ihres Kontaktmediums sind ihre Wünsche und Bedürfnisse. Um ein einheitliches Qualitätsniveau auf allen Kanälen zu gewährleisten, sind effektive Maßnahmen zur Unterstützung einer Multi-Channel-Infrastruktur erforderlich: zum Beispiel die Koordinierung der Zusammenarbeit, der zeitnahe Zugang zu Informationen und die schnelle Erreichbarkeit von Mitarbeitern.

IP-Telefonie, Videokonferenzen, Mobilitätslösungen, SIP (Session Initiation Protocol) und sonstige Kommunikationsanwendungen ermöglichen Ihnen die optimale Nutzung Ihrer internen Ressourcen und den „durch die Bank“ bestmöglichen Service. So können Sie Ihre individuellen Vorstellungen vom Multi-Channel-Banking erfolgreich umsetzen – vom Online-, Telefon-, Mobile-Banking über Call Center, Außendienst und Filialen bis hin zu SB-Terminals: Alle Kontaktdaten der Kunden sind jederzeit, überall und mit Hilfe innovativer Technologien auch sicher verfügbar.

Mobile Finanzberater

Abwesenheit vom Büro sollte kein Hinderungsgrund für einen hervorragenden Kundenservice sein.

Mit den Lösungen von Avaya haben Ihre mobilen Kundenberater uneingeschränkten Zugang zu allen nötigen Kommunikationsanwendungen – mit dem gleichen Komfort wie im Büro: Erreichbarkeit über eine einheitliche Nummer, angepasste Bedienoberflächen auf dem Mobiltelefon, Zugang zu Voice-Mail inklusive

Anwendungen wie Terminkalender und Instant-Messaging. Die Art der Kommunikation oder das Endgerät sind damit frei wählbar: Lösungen von Avaya definieren lediglich die Komponenten, aus denen Sie dann die richtige Lösung für den jeweiligen Fall auswählen.

Self Service

Self Service-Funktionen und Sprachportale sind nichts Neues für die Finanzdienstleistungsbranche. Avaya geht noch einen Schritt weiter und integriert diese Selbstbedienungsanwendungen in die Multi-Channel-Infrastruktur der Finanzdienstleister. Unsere Multi-Channel-Plattform ermöglicht automatisch die übergreifende Nutzung von Daten, die bei solchen Transaktionen übermittelt wurden für Marketingzwecke. So ergeben sich zielgruppenorientierte Vorschläge für ein gezieltes Cross-Selling, eine zusätzliche Verbesserung des Geschäftsprozesses und höhere Umsatzpotenziale.

Weitere Informationen

Finanzinstitute auf der ganzen Welt vertrauen auf die intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya. 23 der 25 weltweit größten Banken und vier der fünf größten Kreditinstitute in Deutschland sind Kunde von Avaya¹.

Mehr Informationen von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder von unseren autorisierten BusinessPartnern. Unter avaya.de/finance finden Sie weitergehende Erläuterungen, Referenzbeispiele und Details zu den Lösungen von Avaya für die Finanzwirtschaft.

1) Ranking von The Banker, 2008

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

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

