

Höhere Produktivität durch intelligente Kommunikationslösungen von Avaya

Kommunikationslösungen von Avaya können Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche dabei unterstützen, produktiver zu arbeiten und sich neue Märkte zu erschließen.



Warum Lösungen von Avaya?

- Einfachere Abwicklung von routinemäßigen Kunden- und Kontovorgängen
- Effizienterer, flexiblerer Einsatz der Personalressourcen
- Höhere Cross- und Up-Selling-Potenziale

Der Wettbewerb in der Finanzdienstleistungsbranche folgt eigenen Gesetzen: Um der Kundenfluktuation entgegenzuwirken, konkurrenzfähig zu bleiben und gleichzeitig den Umsatz pro Kunde zu erhöhen, muss das Produktangebot ständig erweitert werden.

Das Problem: Mit der Erweiterung ihres Portfolios sprechen Finanzdienstleister neue Kundenzielgruppen an und treten damit in neue Marktsegmente ein – mit der Folge, dass hier zusätzlicher Wettbewerbsdruck entsteht.

Es gilt also, neue Mittel und Wege zu finden, die es ermöglichen, eine breitere Dienstleistungspalette anzubieten, ohne dass damit weitere Kosten verbunden sind.

Um genau dies zu erreichen, wurde eine völlig neue Generation von Kommunikationsnetzwerken mit intelligenten Anwendungen entwickelt. Darüber hinaus bieten sie zusätzliche Vorteile:

- Weniger Aufwand an Zeit und Ressourcen für einfache Kunden- und Kontovorgänge – bei Finanzdienstleistern der vielleicht größte Hebel zur Verbesserung der Produktivität. Einzelne Kommunikationsvorgänge lassen sich so viel effizienter gestalten, zum Beispiel das Finden von Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder auch das Einrichten einer Telefonkonferenz
- Bessere Ausstattung der Mitarbeiter mit zeitgemäßen Kommunikationstools – die Voraussetzung, die Arbeit effektiv auszuführen und das Angebot des Unternehmens überzeugend zu präsentieren
- Mehr Zeit für die Kunden, so dass Finanzberater die Chance haben, zusätzliche Abschlüsse zu tätigen
- Gezieltere Kundenansprache – genau dann, wenn die Aussichten für einen erfolgreichen Abschluss am besten sind
- Effektivere Ausschöpfung des Kundenpotenzials mit der Chance zum Cross-Selling – durch zielorientierte Analyse der Kundentransaktionen

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya unterstützen das Erreichen dieser Unternehmensziele und stellen hierfür ein breites Spektrum an Kommunikationsmedien zur Verfügung: von der klassischen Telefonie über E-Mails und Sprachnachrichten bis hin zu Sprachportalen und umfangreichen Contact Center-Lösungen. Mit diesen Lösungen können Finanzdienstleister ein flexibles und zugleich global funktionierendes Geschäftsmodell entwickeln. Eine Business-Kommunikationslösung, in dem sich die Produktivität steigernde Anwendungen genau da einsetzen lassen, wo sie gebraucht werden.

Wettbewerbsvorsprung durch kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse

Als innovative Lösung bietet Avaya das Konzept CEBP (Communication Enabled Business Processes) an: Kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse bieten Finanzdienstleistern die Möglichkeit, ihre betriebswirtschaftliche Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und durch effizientere Nutzung der Personalressourcen die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Damit sichern Sie sich einen echten Wettbewerbsvorsprung.

In vielen Prozessschritten übernehmen Mitarbeiter das Management der Kommunikation: Kollegen kontaktieren und mobilisieren, relevante Informationen verteilen und eingeleitete Maßnahmen verifizieren. Der unmittelbare Nutzen von Avaya CEBP für Ihr Unternehmen ist hier die Verringerung der Zeit, die benötigt wird, um auf Ereignisse zu reagieren.

Die Effizienz mobiler Finanzberater steigern

Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter in bestimmten Bereichen der Finanzdienstleistungsbranche arbeiten teilweise oder fast ganz „remote“, das heißt also mobil oder von zu Hause aus. Durch die Bereitstellung fortschrittlicher,

weltweit funktionierender Kommunikationsanwendungen auf mobilen Endgeräten ermöglicht Avaya die Steigerung der Produktivität und Effektivität dieser Mitarbeiter – egal wo sie sich gerade befinden. Mit Mobilitätslösungen von Avaya brauchen sich Ihre Kunden nur noch eine einzige Telefonnummer zu merken, um ihren persönlichen Ansprechpartner zu erreichen – egal ob er sich im Büro aufhält oder in der Filiale, ob er am Heimarbeitsplatz arbeitet oder sich gerade bei einem Kunden befindet. Der mobile Finanzberater ist überall und jederzeit erreichbar bzw. verfügbar und kann seinerseits auch Kollegen erreichen. Damit lässt sich sowohl die Effizienz und Produktivität des einzelnen Mitarbeiters als auch die des gesamten Unternehmens wesentlich steigern.

Schnellerer Zugriff auf Fachberater

Die meisten Finanzinstitute verfolgen heute eine Multi-Channel-Strategie: Vertrieb und Kundenservice finden in den Filialen statt, werden über das Contact Center oder durch webbasierte bzw. telefonische Self Service-Optionen abgewickelt. Der Nachteil: die Zusammenarbeit sowie die Bereitstellung von Informationen und/oder hoch qualifiziertem Personal gestalten sich oft teuer.

Aus diesem Grund nutzen immer mehr Finanzinstitute Technologien wie SIP (Session Initiation Protocol) und innovative Zusammenarbeitslösungen wie Video- oder Webkonferenzen. Die Aufgabe, zeitnah einen Entscheider oder Experten für ein Kundenanliegen zu finden, wird damit wesentlich erleichtert. Hier einige Beispiele:

- Ein Kreditberater kann schnell einen Unterschriftsberechtigten ausfindig machen und anfordern, der gerade in seinem Gebiet unterwegs ist
- Ein Contact Center-Agent in einer komplexen Beratungssituation kann schnell qualifizierte Mitarbeiter finden, die ihn unterstützen
- Ein Hedge Fonds-Mitarbeiter kann von Teamkollegen kurzfristig „grünes Licht“ bei dringend anstehenden Kauf- und Verkaufentscheidungen bekommen

Selbstbedienung und Cross- und Up-Selling

Filialbanken, Broker- und Versicherungsgesellschaften nutzen seit langem das Internet und interaktive Spracherkennungstechnologien für die Abwicklung von Kundentransaktionen. Durch die ganzheitliche Integration von Selbstbedienungsanwendungen in die Vertriebsinfrastruktur bietet Avaya Lösungen, die bei einer Transaktion erfasste Daten automatisch kanalübergreifend für zusätzliche Marketingmaßnahmen und das Cross- und Up-Selling bereitstellen.

Eine kosteneffiziente Infrastruktur

Die Lösungen von Avaya sind so konzipiert, dass die durch intelligente Kommunikation erzielten Produktivitätssteigerungen mit einem attraktiven ROI (Return on Investment) erreicht werden können. Die Lösungen minimieren die Anzahl der erforderlichen Server in Ihrem Netzwerk, es müssen also entsprechend weniger Server installiert und betrieben werden. Mit den Systemmanagement-Tools von Avaya sind Sie in der Lage, analoge, digitale und IP-basierte Netzwerke gleichzeitig zu verwalten. Dies eröffnet Ihnen ein enormes Einsparpotenzial im Tagesgeschäft.

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

