Kundenkommunikation & -interaktion – The Next Generation

Ing. Michael Kalaus
Sr. Sales Executive Software & Solution Sales - EMEA Central

Kunden wurden traditionell als “Gruppe” betrachtet

“Any customer can have a car painted any color that he wants so long as it is black.”

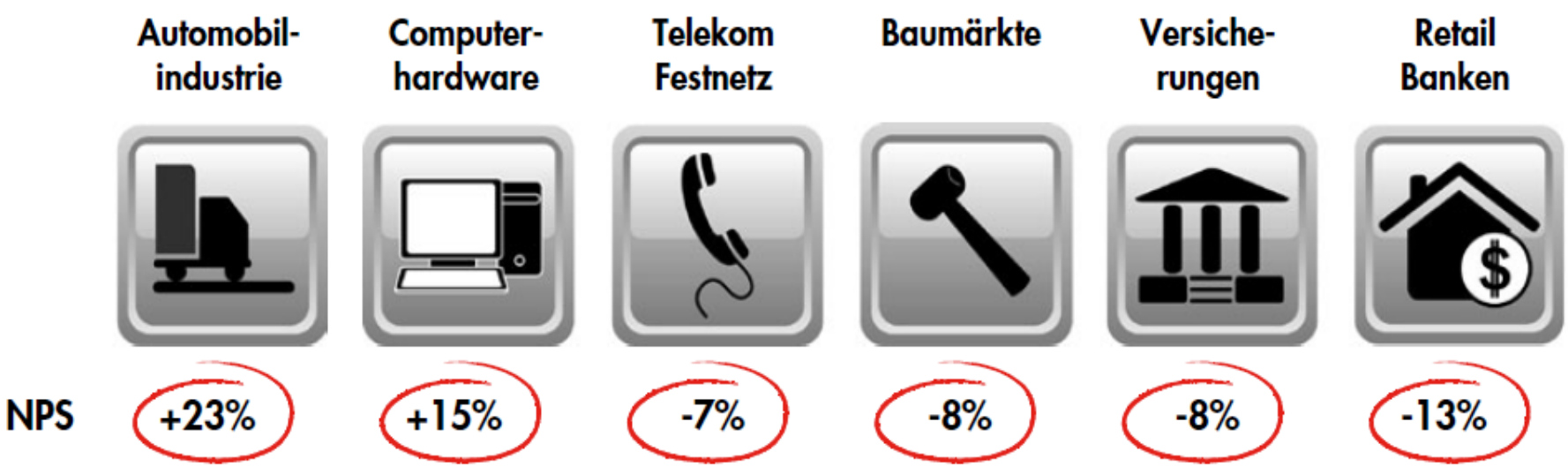
-Henry Ford

KOFAX

Loyalität war gestern

Abb. 2: Kundenloyalität im Bankensektor im Branchenvergleich auf sehr niedrigem Niveau

NPS-Vergleich verschiedener Industrien (in %)



Quelle: Bain-Kundenbefragung Deutschland 2012

KOFAX

Rocket Science?

Die kritische Start ...

- Höhe: 42 Meter
- Gewicht: 2.900.000 kg
- Schub: 33.851 kN
- Geschw.: 8.600 km/h
- Dauer: 2 Minuten 30 Sekunden
- Höhe: 61 km
- Distanz zum Mond: 383.000 km
- Entspricht 0.16% der Gesamtreise

Was bedeutet das für Ihr Unternehmen?

Ein reibungsloser Ablauf aller Prozesse ist wichtig.

Erfolgsentscheidend ist aber besonders der erste Teil Ihrer Geschäftsprozesse…

da hier informationsintensive Interaktionen stattfinden, die langsam und fehleranfällig sein können.

Wir nennen das:
die Herausforderungen der First Mile™

KOFAX

Der Kunde von heute: Besser informiert & selbstbewusst

Willkommen im Zeitalter des Kunden – die Herausforderungen der “First-Mile”

- Online & „vernetzt“
- Besser informiert
- Höhere Ansprüche
- Gestiegene Erwartungen
- Kürzere Aufmerksamkeitsspanne
- Abnehmende Loyalität zu Anbietern
- Weniger Toleranz für “Fehler”
- Kennt seinen “Wert”
- Nutzt seine Optionen
- Offen für Veränderungen

KOFAX

Die Herausforderungen der “First Mile”

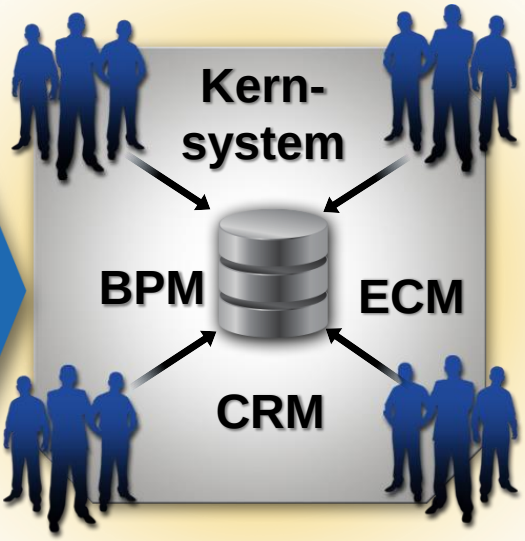
Systems of Engagement

Systems of Record

Kofax Lösungen bilden eine wesentliche Verbindung der beiden Systeme

für u.a.

exzellenten Kundenservice



Ihre Kunden / Partner

Ihre Systeme

KOFAX

Smart Process Applications in der Finanz- und Versicherungswirtschaft

FS

Banken & Finanzdienstleister

- Antragsverarbeitung und Kontoeröffnungen
- Verarbeitung von Kredit- und Hypothekenanträgen
- Verarbeitung von Fondsanweisungen
- Verarbeitung von Kreditkartenanträgen
- Prozeße mit nachgereichten Dokumenten

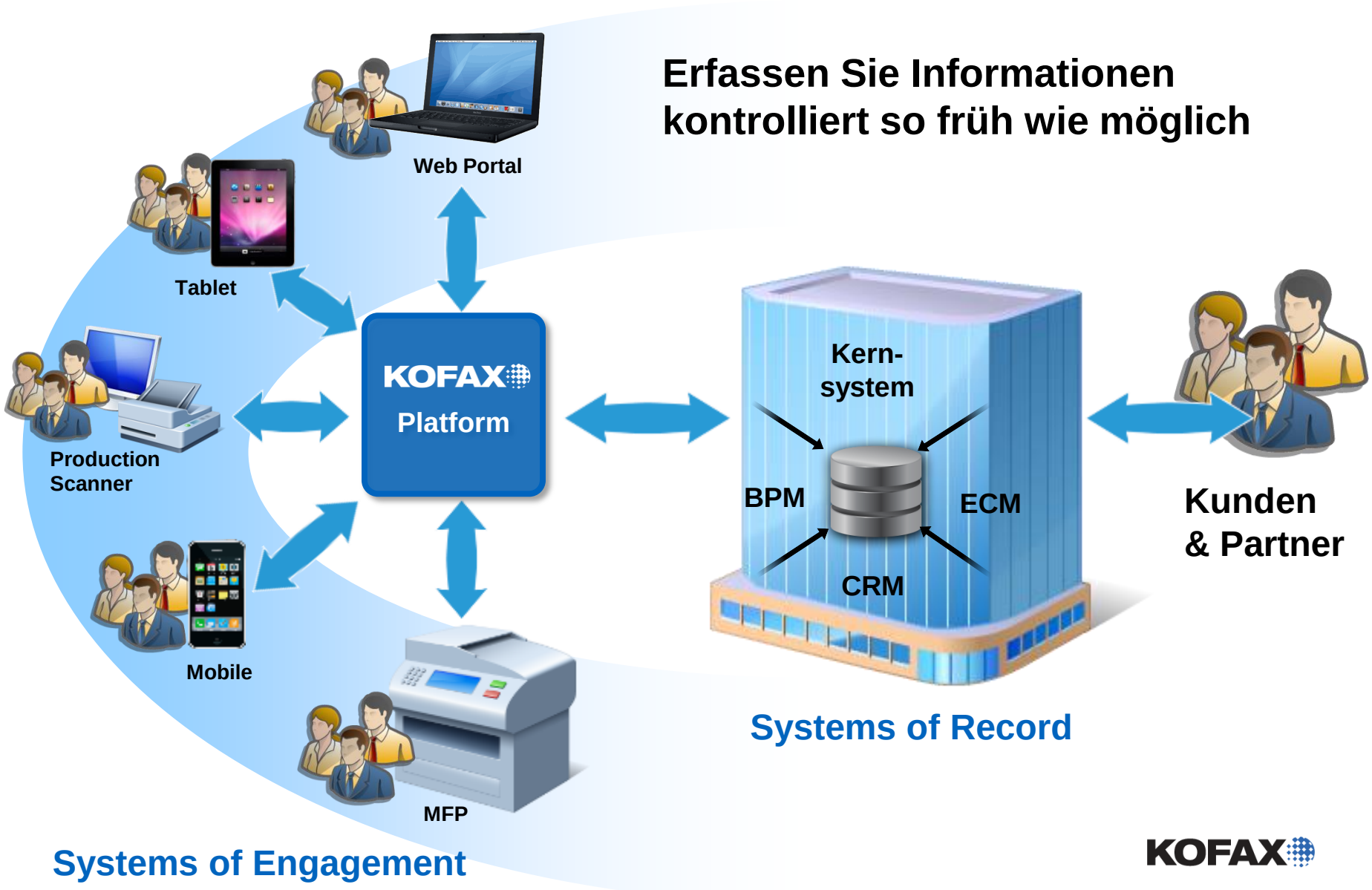
In

Versicherungen & Krankenkassen

- Antragsverarbeitung und Kontoeröffnungen
- Verwaltung von Akten und Polizzen
- Schadensfallbearbeitung
- Rechnungsverarbeitung
- Prozeße mit nachgereichten Dokumenten

KOFAX

Wie löst Kofax die “First Mile” Herausforderungen ?



Alle Formate

Paper
Fax
Email
SMS
XML
Office
PDF
Social

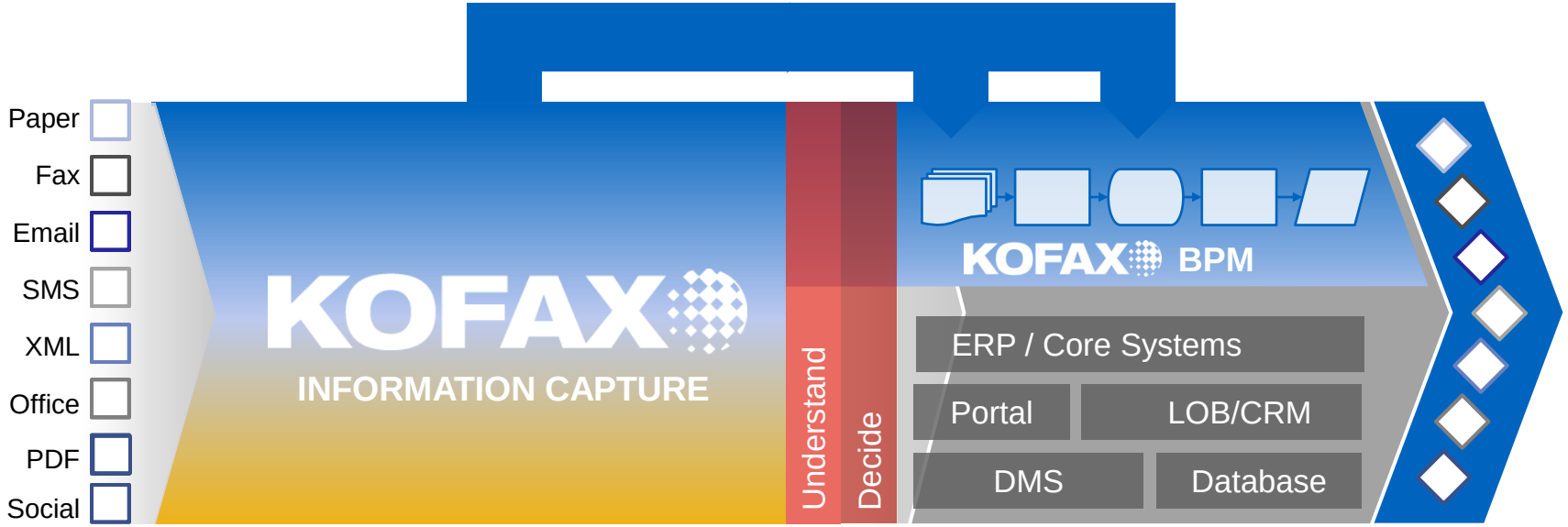
Paper documents

Social collaboration

Mobile applications

Electronic formats

Kofax First Mile Nutzen



Fokus: Schnellere Bearbeitung, besserer Kundenservice

Die UniCredit Tiriac Bank ist die rumänische Tochtergesellschaft der UniCredit Gruppe, einem der größten Bank- und Finanzdienstleister Europas.

SITUATION

Die Verarbeitung der monatlich anfallenden Zahlungsanweisungen ist

LANGSAM,

FEHLERANFÄLLIG

und TEUER

Ein schneller Zugriff auf alle Dokumente muss gewährleistet sein, um auf Nachfragen bezüglich der Buchungen umgehend reagieren zu können.

LÖSUNG

Verarbeitung von über 1,4 Mio Zahlungsanweisungen pro Jahr

BESSERER KUNDENSERVICE durch schnellere Bearbeitung und kürzere Antwortzeiten, darüber hinaus **NIEDRIGERE KOSTEN**

Compliance

Kostenreduktion

UniCredit Ţiriac Bank

"We can now serve our customers without losing efficiency or compromising security which was one of our main objectives for the project."

Bogdan Pipemea,
ehem. IT Director,
UniCredit Tiriac Bank

KOFAX

Fokus: Mehr Produktivität, höhere Kundenzufriedenheit

Die Investitionsbank Berlin (IBB) ist die Förderbank des Landes Berlin mit den Geschäftsbereichen Wirtschafts- und Immobilienförderung.

Investitionsbank Berlin
Performing for Berlin.

SITUATION

Verschärfte Anforderungen in Bezug auf die
Auskunftsfähigkeit

steigendes Aufkommen zu verarbeitender
Informationen

Ziel

Vereinfachung der Arbeitsprozesse & Verbesserung der Qualität

LÖSUNG

Digitale Poststelle & Rechnungsverarbeitung

ERGEBNISSE

Mehr Transparenz

Kürzere Antwortzeiten

Mehr Kundenzufriedenheit

Mehr Produktivität

Verarbeitung des täglichen Posteingangsvolumen inkl. aller Rechnungen innerhalb von 4 Std komplett automatisiert

Mehr Kundenservice

KOFAX

Fokus: Einhaltung von Compliance-Richtlinien, mehr Kundenservice

Aviva

Aviva ist ein multinationales Versicherungsunternehmen mit Hauptsitz in London. Es ist weltweit das sechstgrößte Versicherungsunternehmen, gemessen an Nettoprämien-aufkommen, und bedient 43 Mio. Kunden in 21 Ländern.

SITUATION

SCHNELLES WACHSTUM

DER KUNDENBASIS UND DES PRODUKTPORTFOLIOS STELLT DIE SERVICE-LEVELS IN FRAGE

Das Unternehmen sah sich konfrontiert mit der zunehmenden Belastung durch Versicherungs- und Finanzverordnungen.

LÖSUNG

Digitale Poststelle & Kundenservice

ERGEBNISSE

Besserer Kundenservice durch erhöhte **GESCHWINDIGKEIT** Genauigkeit, Sicherheit und kürzere Antwortzeiten

Certified

Singapore Evidence Act

ZERTIFIZIERUNG ERHALTEN

8x

Kostensenkung

„Wir hatten keine einzige Vertraulichkeitsverletzung. Dieses Risiko haben wir vollständig unter Kontrolle."

Hema Jayaseelan, Document Management, Manager

KOFAX

Fokus: Schnellere Prozesse, stärkere Kundenbindung

Ecclesiastical Insurance Group

Ecclesiastical ist ein Unternehmen der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche, das sich neben einer Reihe anderer Versicherungs- und Finanzdienstleistungen auf Ehrenamtsversicherung, Ausbildungsversicherung, Erbschaftsversicherung und Pflegeversicherung spezialisiert hat.

SITUATION:

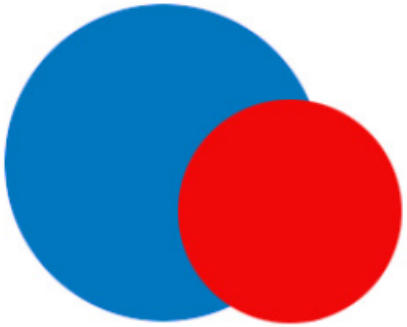
DAS UNTERNEHMEN KANN NICHT MEHR DIE **KUNDENERWARTUNGEN** ERFÜLLEN UND SICH DEM SICH SCHNELL WANDELNDEN GESCHÄFTSMODELL DER BRANCHE ANPASSEN.

Neuzugänge und ein nachgiebiger Markt drücken die Preise und Gewinnmargen

LÖSUNG

Neukundengeschäft/ Risikoübernahme

ERGEBNISSE



Signifikantes Wachstumspotenzial durch Reduktion kostspieliger, ineffizienter, arbeitsintensiver Prozesse um

60%

schnell und intuitiv

BENUTZER HABEN SICH DAS SYSTEM SCHNELL ZU EIGEN GEMACHT

5x

schnellere Aufgabenzuweisung

„75 % unserer Benutzer glauben, dass Smart Capture und Prozessautomatisierung ihnen helfen, mehr Konsistenz im Kundenservice zu erreichen."

David Green, Programmmanager bei Ecclesiastical

KOFAX

Fokus: Höhere Produktivität, mehr Transparenz

Allianz Business Services

Die Allianz Gruppe gehört zu den weltweit führenden Anbietern integrierter Finanzdienstleistungen. 2006 gründete das Unternehmen ein Shared Service Center, Allianz Business Services s.r.o. (ABS), in Bratislava. Auf Basis von Kofax-Lösungen hat das Unternehmen in nur zwei Jahren Rechnungseingang und –bearbeitung in sechs zentral- und osteuropäischen Ländern optimiert.

SITUATION

DAS UNTERNEHMEN BEKOMMT PRO JAHR MEHR ALS

250k RECHNUNGEN

IN 8 NIEDERLASSUNGEN

IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN

Manuelle Dokumentenverarbeitung verursacht hohe Kosten und lange Bearbeitungszeiten

LÖSUNG

Rechnungsverarbeitung

ERGEBNISSE

Verarbeitungszeit reduziert von 4 TAGEN

auf nur einige Stunden

Höhere Produktivität

IM GESAMTEN UNTERNEHMEN

Höhere Validierungsraten

Allianz

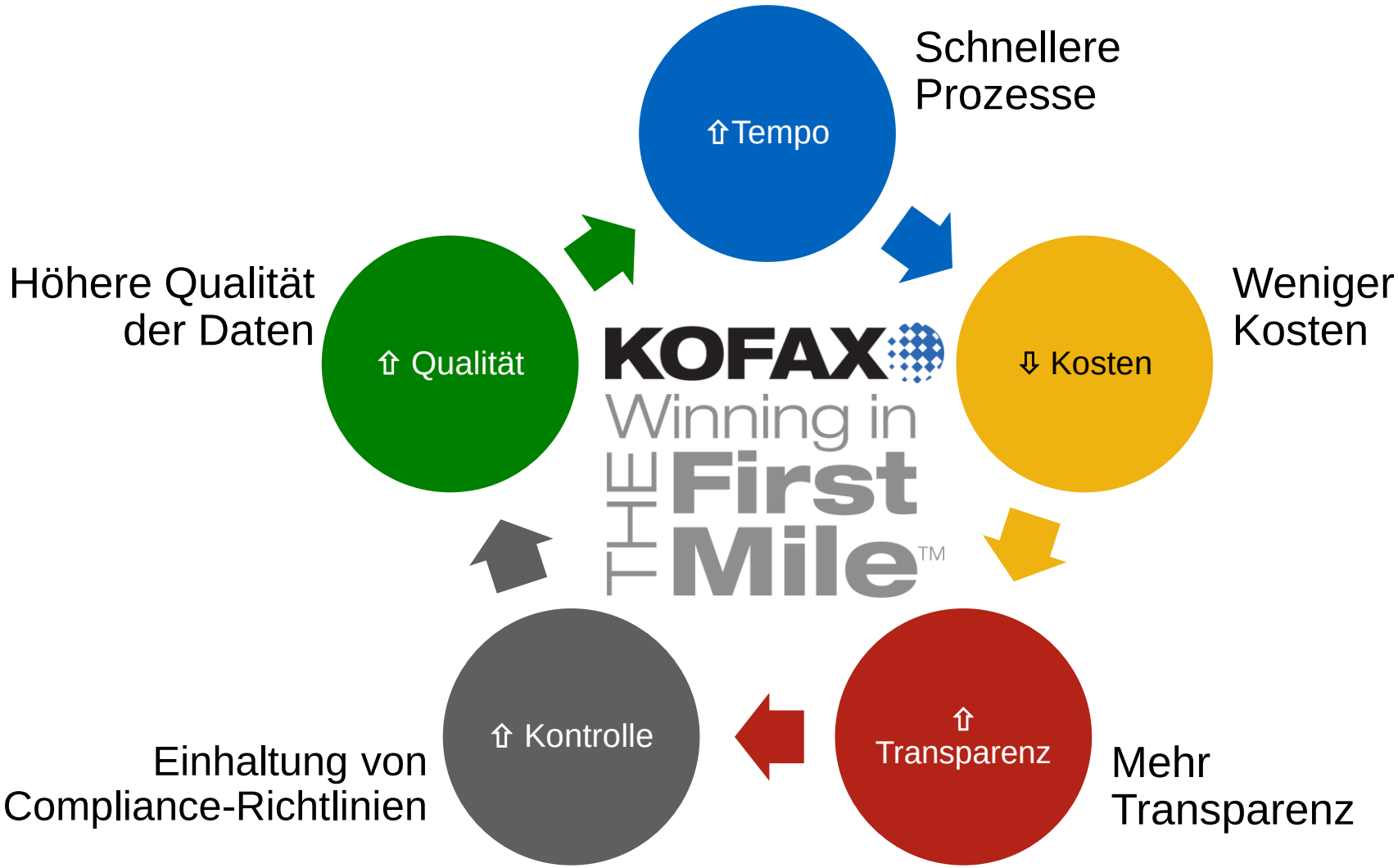
„Die Ergebnisse sprechen für sich: schnellere und transparente Prozesse, geringere Kosten, zufriedenere Lieferanten und ein immer aktueller Einblick in die Cash-Flow-Situation des Unternehmens."

Sven Rossbach, CEO und COO der Allianz Business Services s.r.o.
Allianz Business Services

ENGAGEMENT
EFFIZIENZ
COMPLIANCE
LÖSUNGEN FÜR VERSICHERERUNGEN

KOFAX

First Mile™ mit Kofax bringt Vorteile …



KOFAX

Vielen Dank!

Michael Kalaus
Sr. Sales Executive Software & Solution Sales - EMEA Central