



KONTAKTE, DIE DAVONZIEHEN?

Wie Sie Ihre Kundschaft mit IT-gestützten Services halten und binden

20 Minuten Wartezeit in der Hotline, E-Mails werden verzögert bearbeitet oder der Bot liefert keine hilfreichen Antworten. Viele Kleinigkeiten können die Kundschaft im Finanzsektor frustrieren. Unbemerkt. Zudem wird es immer einfacher, den Finanzdienstleister mit drei Klicks auszutauschen. Damit digitale Kundenschnittstellen effektiv und kundenzentriert laufen und interne Anbindungen funktionieren, gilt es, alle Touchpoints vor allem aus Sicht der Kundschaft zu beleuchten. Denn die Ansprüche an Flexibilität und Komfort sind hoch. Wollen Sie Ihre Kundschaft halten und neue Kontakte gewinnen, dann brauchen Sie individuelle Angebote und Touchpoints, die sich an den verschiedensten Bedürfnissen orientieren. Spätestens seit Corona gehören digitalisierte Services, die über multiple Touchpoints zu erreichen sind, zum Standard. Einige Startups machen dies seit Jahren vor. Aber auch im Großen lässt sich ein höherer Digitalisierungsgrad effizient umsetzen. Sprechen Sie uns an!

Den Kunden enger binden

Mit hochmodernen digitalen Services dafür sorgen, dass Ihre Kund:innen bei Ihnen bleiben. Neue Kontakte langfristig für sich gewinnen. Ihre Prozess- und Systemkosten niedrig halten. Klingt nicht einfach, doch mit dem richtigen Partner an Ihrer Seite ist das kein Hexenwerk.

Es geht um die Automatisierung und Verschlinkung von Prozessen. Zwei Punkte, die für Sie unverzichtbar sind.

Wann werden wie viele Kunden einen bestimmten Dienst nutzen? Wie können Sie die Customer Journey intuitiv gestalten? Kundenlastmanagement innerhalb von Touchpoints wie Callcenter, E-Mail oder Portal ist eine wichtige Voraussetzung für Ihren Erfolg. Wir unterstützen Sie bei der Ausgestaltung.

„OPITZ CONSULTING hat sich vor allem Analyse, Dokumentation und Erstellung der Client Journey und deren Touchpoints angesehen. Besonders die Ausarbeitung von allen denkbaren Use Cases wäre ohne die Hilfe, nicht möglich gewesen.“
Projektleiterin, Investmentgesellschaft Köln.

Expertise nutzen

„Es macht wieder Spaß, Daten zu analysieren. Und das ist die wichtigste Voraussetzung für die Zukunft.“ Oliver Kelz, Leiter Data & Analytics, congstar GmbH

Uns sind viele der digitalen Touchpoints, die Ihre Kundschaft von Ihnen einfordert, vertraut. Wir helfen Ihnen, bewährte Vorgehensweisen und Lösungen zu nutzen und neue Use Cases zu entwickeln. Auf Wunsch beraten wir Sie bei Fragen rund um die Digitalisierung von Kundenschnittstellen oder stehen Ihnen bei der Automatisierung und Optimierung zur Seite.

Sie haben schon einiges erreicht, könnten aber noch besser werden? Sie stehen noch am Anfang? Wo Sie sich auch befinden, wir helfen Ihnen dabei,

- geeignete Touchpoints auszuarbeiten, in Ihre Systeme zu integrieren und Daten daraus nutzbar zu machen,
- gemeinsam den Nutzen einer integrativen Kundenschnittstelle zu analysieren,
- den Einsatz einer Technologie zu evaluieren. Von der Individuallösung bis zur Integration von Standardsoftware.

Was Sie von uns bekommen

Daten und Sicherheit

Wir geben Antworten auf folgende Fragen:

- Wie gehe ich mit großen Datenmengen um?
- Wie mit Medienbrüchen?
- Wie mache ich die Daten nutzbar für meine Kunden?
- Wie entscheide ich richtig über Cloud oder OnPrem?
- Wie halte ich in puncto Sicherheit ein hohes Niveau?
- Wie automatisiere ich die Kundenschnittstellen?
- Wie erfülle ich die regulatorischen Anforderungen?

Kunden gewinnen, halten und Daten nutzen

Daten, die Sie mittels Digitalisierung generieren, ermöglichen Ihnen neue Einblicke in das Verhalten und die Bedürfnisse Ihrer Kundschaft. So können Sie Angebote zielgerichtet auf bestimmte Menschen zuschneiden und erreichen, dass sich diese von Ihnen verstanden fühlen.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie große Datenmengen effizient nutzen. Dafür sind zunächst Fragen wie diese zu klären:

- Wie erreiche ich neue Kundensegmente?
- Wie erhöhe ich die Kundenbindung?
- Wie erkenne ich Kundenabwanderungen rechtzeitig oder vorausschauend?
- Wie unterstütze ich optimal den digitalen Weg der Kundschaft, also die Customer Journey?
- Wie erkenne ich vollautomatisiert Cross-Selling-Potenziale?

Services intelligent managen

Versprechen können Sie viel. Aber nur wenn Sie Ihr Wort halten, schaffen Sie eine langfristige Kundenbindung. Dafür sind Fragen wie diese zu beachten:

- Wie kommuniziere ich innerhalb hoher Kundenlasten?
- Wie bewahre und erreiche ich eine 360°-Sicht auf den Kunden aus der Datenperspektive?
- Wie vereinheitliche ich komplexe und historisch gewachsene Datenstrukturen und mache sie zukunftssicher?

Unser Angebot

Wie wir Ihnen helfen

- Nutzenanalyse einer integrativen Kundenschnittstelle
- Evaluation einer geeigneten Technologie, von der Individuallösung bis zur Partnerlösung
- Interne komplexe Use Cases einfacher zu bearbeiten sowie neue Use Cases zu entwickeln
- Erhöhung von Kundenorientierung und Leistungsfähigkeit der Kundenschnittstelle
- Kostenoptimierung für Erstellung und Betrieb der Lösung
- Anpassung an die Businessanwendung
- Integration von Backendsystemen und sicherer Einsatz

Ihre Vorteile

- Klare Sicht auf die Kundenschnittstelle
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Verbesserte User Experience
- 360-Grad-Kundensicht
- Automatisierte Kundenprozesse
- Einhaltung höchster Sicherheitsansprüche

Kontakt



Michael Schütt
Manager Sales

michael.schuett@opitz-consulting.com

