



AVAYA

Für Finanzdienstleister

**ERFAHRUNG
IST ALLES**



Es steht außer Frage, dass die heutige Welt der Finanzdienstleistungen nichts mit derjenigen vor 30, 20 oder sogar vor 10 Jahren gemeinsam hat. Wir leben in einer Welt, in der Geldautomaten per Gesichtserkennung unautorisierte Benutzer erkennen können, in der Hunderttausende von Verbrauchern Bitcoin (eine Kryptowährung) anstelle von Bargeld verwenden und in der Sensoren und Wearables die Versicherungsbranche vollkommen verändern könnten. Laut IDC **wird dieser Wandel in der Finanzdienstleistungsbranche von 2017 bis 2020 ein bisher unbekanntes Ausmaß annehmen, trotz der bedeutenden Änderungen, die sie in den vergangenen 10 Jahren bereits durchlaufen hat¹.**

Finanzdienstleister nutzen die digitale Transformation, um Kundenbedürfnisse zu erfüllen, effektiver im Wettbewerb zu bestehen und insgesamt die Effizienz zu steigern. Und die Ergebnisse können sich auszahlen. Untersuchungen haben ergeben, dass die erfolgreiche Implementierung einer digitalen Strategie bis 2020 **die Umsätze von Finanzdienstleistern um bis zu 55% steigern und die Kosten um bis zu 30% reduzieren kann².**

AVAYA KANN DABEI HELFEN. Als bewährter Partner von **9 der 10 weltgrößten Banken und 8 der 10 wichtigsten Versicherungen** hilft Avaya Finanzdienstleistern dabei, digitale Transformationsstrategien wie die unten beschriebenen einzuführen.

Die Kunst der Kundenansprache über alle Kanäle

- Nutzen Sie für Ihren Kundenservice zusätzlich **digitale Kanäle**, damit Ihre Kunden von überall und jederzeit Transaktionen durchführen können.
- **Ermöglichen Sie eine reibungslose Customer Journey zwischen den verschiedenen Kanälen**, ohne den Kontext zu verlieren, und sammeln Sie dabei wertvolle Einsichten und Analysedaten.
- **Wappnen Sie sich für eine Zukunft mit integrierter künstlicher Intelligenz und virtueller Realität**, und Sie bieten auch jüngeren Kunden attraktive digital-basierte Services zur Steigerung der Kundenbindung.

95%

“Die Bewertung unseres Kundenservices stieg von **85%** auf **95%**, wofür wir eine Auszeichnung erhalten haben. Dies bestätigt, dass wir mit Avaya die richtigen strategischen und technologischen Entscheidungen getroffen haben.

85%

– Marie Content, Executive Director von cmonassurance



Attraktive mobile Services bieten

- Ermöglichen Sie eine reibungslose **Weiterleitung zu einem Servicemitarbeiter** per Chat, Telefonat oder Videogespräch über Ihre Online- oder Mobilanwendung wenn gewünscht.
- **Nutzen Sie „Co-Browsing“ und „Content-Sharing“**, damit Transaktionen schnell und effizient abgeschlossen werden. So ermöglichen Sie eine persönliche Erfahrung, die den Abläufen vor Ort in einer Filiale gleicht.
- **Bieten Sie Ihren Kunden eine schnelle und sichere Authentifizierung** mit biometrischen Erkennungsverfahren.

Eine Studie von Fiserv ergab, dass Bankkunden, die ausschließlich in der Filiale ihre Geschäfte tätigen, **doppelt so häufig** unzufrieden sind wie Mobile-Banking-Kunden³.

2X

📄 Automatisieren Sie Routineinteraktionen und reduzieren Sie Kosten mit künstlicher Intelligenz.

- Nutzen Sie lernende Chatbots, um **schnellere Antwortzeiten zu bieten, und senken Sie die Kosten, indem Sie Routinetransaktionen automatisieren.**
- **Verbessern Sie die Kundenansprache über Social Media** dank Chatbot - Integration in beliebte Plattformen wie Facebook Messenger, Twitter usw.
- **Gehen Sie nahtlos** von der Kundenansprache per Chatbot zum Live-Chat, Telefon- oder Videogespräch über, ohne den Kontext zu verlieren.

Laut IDC werden **20%** der Banken im Jahr 2017 Proof-of-Concept-Projekte beginnen, um ihre Kommunikationsschnittstellen in ihre Omni-Channel-Strategie zu integrieren⁴.

20%

Digitale Kommunikationsmedien wie Video werden in den kommenden Jahren immer wichtiger werden. Mit Avaya können wir unseren Kunden ab sofort videobasierte Services bieten, damit sie ihre Bankgeschäfte von überall aus erledigen können.

– Birgit Wößner, Leiterin Callcenter, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG

Nutzen Sie die Videotechnologie für Beratungsgespräche.

- **Nutzen Sie Videolösungen**, um die Technologie und den Komfort eines Bankautomaten mit einer persönlichen Betreuung aufzuwerten.
- **Vergrößern Sie die Reichweite Ihrer hochwertigen Services wie Vermögensverwaltung** mit Hilfe von HD-Videokonferenzen und Telepresence-Services.
- **Fügen Sie Online- und mobilen Services eine Videofunktion hinzu, um persönlicheren Kontakt zu ermöglichen.**
- Bieten Sie Ad-hoc-Videokonferenzen und leistungsfähige Unified Communications, um **Front-Office-Mitarbeiter bei Bedarf sofort mit den richtigen Experten zu verbinden.**

Zu den wichtigsten Gründen für unsere Entscheidung, eine Avaya Lösung zu kaufen, gehören die strengen Sicherheitsmaßnahmen und Rechtsvorschriften, die wir für eine sichere Datenverarbeitung und den Informationsfluss einhalten müssen.

– Miquel Reig, IT Director bei Merchbank

Vereinfachen Sie Verfahren in den Bereichen Compliance und Risikominderung.

- **Stellen Sie mit Avaya Real-time Speech sicher, dass Ihre Call Center-Agenten** vordefinierte Anrufrskripts einhalten. Wenn ausgelassene Wörter erkannt werden, bekommen die Agenten über ein Pop-up auf dem Bildschirm einen Hinweis darauf und erhalten Informationen zu den erforderlichen Schritten.
- **Stellen Sie sicher, dass ausgehende Anrufe konform mit rechtlichen Vorgaben sind.**
- **Eliminieren Sie schnell und einfach häufige Fehlerquellen** durch automatisierte Workflows.
- Stellen Sie einfache Ende-zu-Ende-Netzwerksegmentierungen als effektives Fundament bereit. **Das fördert die Datensicherheit.**
- **Unterstützen Sie die Risikomanagementteams und stellen Sie eine reibungslose Bereitstellung** mit der umfangreichsten Suite mit professionellen, verwalteten und Supportservices sicher.



Avaya Lösungen für Ihre Herausforderungen

AVAYA
oceana™

Avaya Oceana™ – eine vollintegrierte Omni-Channel Contact Center-Lösung, die alle Medien unterstützt, u.a. E-Mail, Chat, SMS, Cobrowsing, Contentfreigabe, Social Media und Video. Mit dieser innovativen Lösung bieten wir Ihnen eine vereinheitlichte Ansicht Ihrer Kunden, deren Customer Journeys und dazugehörigen Kontext, sowohl in Echtzeit als auch in der Retrospektive.

AVAYA
equinox™

Avaya Equinox™ – eine vollintegrierte softwarebasierte UC-Lösung mit Kontaktmöglichkeiten über alle Kanäle (Telefonie, Messaging, Video-konferenzen), die Zusammenarbeit über Mobilgeräte, Browser, Arbeitsplätze und Raumsysteme ermöglicht. Bieten Sie Videogespräche in Ihren Filialen und sorgen Sie dafür, dass Ihre Front-Desk-Mitarbeiter produktiver und mobiler werden.

AVAYA
breeze™

Avaya Breeze™ – eine leicht zu erweiternde Plattform, mit der Sie schnell und einfach fortschrittliche Anwendungen designen, erstellen und bereitstellen können. Als wichtiges Alleinstellungsmerkmal im Portfolio von Avaya ermöglicht es Avaya Breeze Unternehmen, ihre Avaya-Lösung ihren spezifischen Anforderungen anzupassen, ihre Kommunikationslösung mit flexiblen APIs in ihre Backoffice-Systeme zu integrieren und die Fulfillment-Aspekte der Contact Center durch Kundenworkflows zu automatisieren.



Avaya Secure Networking – erleichtert die PCI DSS-Compliance mit einer innovativen Lösung, die die Erstellung von End-to-End-Netzwerk-Segmenten (Hypersegmente) zur Isolierung betriebskritischer Daten und zur Verhinderung lateraler Verschiebungen bei Datenlecks ermöglicht.

Wir haben die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöht, indem wir die Wartezeit bei Kundenanrufen auf 40 Sekunden pro Anruf gesenkt haben. Außerdem haben wir eine Reduzierung von unnötigerweise weitergeleiteten Kundenanrufen von 33% erreicht .

33%

– Greg Willis, Senior Operations Infrastructure Manager, Global Infrastructure, Westpac Group

Avaya Services

Avaya Risk Management Program for Proactive Support⁵:

Sichern Sie sich die Unterstützung durch Avaya Support Architects und Client Service Managers, die proaktiv mit Ihnen zusammenarbeiten können, um schwere Zwischenfälle zu reduzieren und die Systemmigration Ihrer Kommunikationslösung zu vereinfachen.

Avaya Staff Augmentation Services: Sichern Sie sich die Unterstützung durch vollständig oder teilweise zugewiesene Servicemitarbeiter, die über Kenntnisse zu verschiedenen Technologien und Anbietern verfügen. Die Servicekräfte können kurzfristig oder langfristig, am Standort, im gleichen Land oder in Übersee zugewiesen werden.

Performance Monitoring and Stress Testing:

Avaya und Empirix bieten eine proaktive Kundenerfahrungsüberwachung sowie Stress- und Belastungstests Ihrer Call Center-Umgebung, um die Qualität der Erfahrung zu sichern.

Security Assurance Services: Unterstützen Sie dabei, eine effektive und praktische Kommunikationssicherheit zu erlangen, u.a. über Vulnerability Management, Platform Hardening, Toll Fraud Hardening und mehr.

System Add/Change Automation (Starfish):

Unterstützt Sie bei der Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse, um die Kosten zu reduzieren und die Effizienz zu steigern.

Avaya Private Cloud Services: Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft, während Sie das Design, die Implementierung und die Supportservices Avaya überlassen.

Zusammenfassung

Egal, ob Sie ein großes internationales Finanzunternehmen oder eine regionale bzw. kommunale Institution sind, wir können Sie dabei unterstützen, Ihr Geschäft zu verändern, um die hohen Ansprüche Ihrer Kunden zu erfüllen. Unsere Lösungen führen zu einer höheren Kundenbindung und einem größeren Share-of-Wallet. Gleichzeitig positionieren Sie Ihr Unternehmen mit vollintegrierten Innovationen wie Maschinenlernen und virtueller Realität für die Zukunft.

Weitere Infos:

- [Avaya Lösungen für Banken](#)
- [Avaya Lösungen für Versicherungen](#)

Referenzen:

1. IDC Futurescape: Worldwide Financial Services 2017 Predictions
2. Accenture Research: Banking on Digital
3. Fiserv Research: Mobile Banking Adoption. Where is the revenue for Financial Institutions?

4. IDC Futurescape: Worldwide Financial Services 2017 Predictions
5. Momentan nur in den USA verfügbar.