

Communication & Collaboration Services.

Integrated Channel Communication.

T Systems

Gehen Sie auf die Kommunikations- und Kooperationswünsche Ihrer Kunden ein.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Finanzdienstleister im Vertriebsprozess ist die hochwertige und effiziente Kommunikation mit dem Kunden, die heute aber oft mit hohen Kosten verbunden ist. Schon in der ersten Kontaktphase mit dem Kunden führen fehlerhafte Kundeninformationen zu Prozessabbrüchen. Auch die generelle Erreichbarkeit des Unternehmens und die Qualität in der Kommunikation sind oftmals unzureichend.

Communication & Collaboration Services helfen den Finanzdienstleistern sehr einfach die Kommunikationsschritte über den gesamten Vertriebsprozess zu verbessern, und so die Kundenzufriedenheit und den Vertriebs-erfolg nachhaltig zu steigern.

Das Kommunikations-Know-how der Deutschen Telekom für die Finanzdienstleister.

Durch eine optimale Auswahl, Bündelung und Integration der benötigten Kommunikations- und Collaborationsservices aus allen Bereichen der Deutschen Telekom ist eine modulare Lösung entstanden, die die Kommunikationsanforderungen im Vertriebsprozess von Finanzdienstleistern nachhaltig unterstützt und verbessert.

Services wie

- Mobile Solutions
- Präsenzinformationen
- Collaboration
- Dynamic Office Access
- Elektronische Signatur

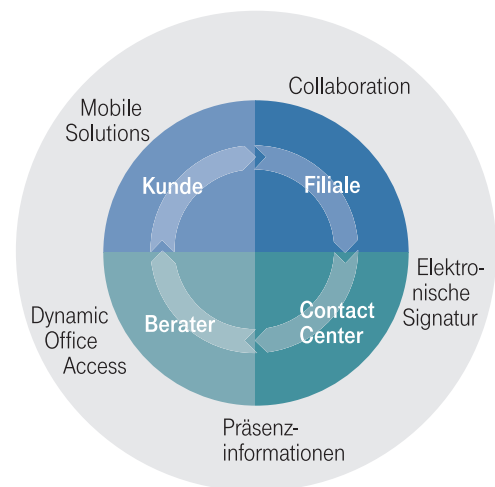
optimieren die einzelnen Prozessschritte zwischen Kunden, Beratung, Partnern und internen Bereichen.

Unternehmensdaten, Anwendungen und die Kommunikation werden flexibel und orts-unabhängig.

Mit **Mobile Solutions** verbessert sich durch den Einsatz neuester Technologien die Erreichbarkeit der Berater. Durch die Integration der Mobiltelefone in die Telefonanlage des Unternehmens ist der Berater ständig unter einer

einigen Rufnummer erreichbar und erhält den Komfort einer Telefonanlage auf sein Mobiltelefon.

Zusätzlich erhält der Berater direkten Zugriff auf alle relevanten Kunden- und Produktdaten. Diese Daten können über den gesamten Vertriebsprozess genutzt werden. Damit erreicht man bzgl. Fallabschluss, Qualität und Prozessgeschwindigkeit eine enorme Verbesserung.



Steigerung der Erreichbarkeit durch Nutzen von Präsenzinformationen.

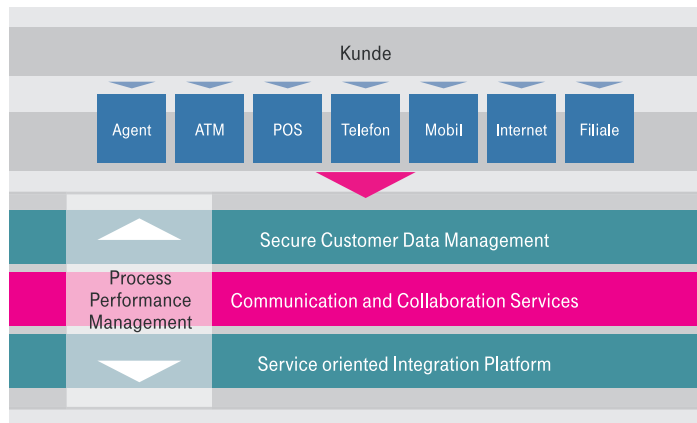
Die Erreichbarkeit der Finanzdienstleister ist für die Kunden ein wesentlicher Punkt in der Servicequalität. Durch den Einsatz von „Präsenzinformationen“ sind die Unternehmen in der Lage, alle Endgeräte und Kommunikationsmedien in die Prozesse zu integrieren. Dadurch ist ohne weiteren Aufwand jederzeit erkennbar, wann und über welches Medium der gewünschte Berater erreichbar ist (Festnetz, Mobiltelefon ...).

Zusätzlich können durch die Integration von Terminkalendern und Routenplanern Termine effizient geplant werden. Kostenintensive, administrative Prozesse im Vertrieb können weitgehend automatisiert oder one-stop direkt erledigt werden. Dies führt zu einer verbesserten Kommunikation mit den Kunden und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Komplexität der Produktlandschaft macht neue Arbeitsformen im Vertrieb notwendig.

Die Komplexität und Vielfalt der Produkte und Lösungen von Versicherungen und Banken hat deutlich zugenommen. Die Unternehmen bieten den Kunden zunehmend Produktbündel an, die hohe Anforderungen an die Kundenberatung stellen. Dabei entstehen im Beratungsgespräch spezialisierte Fragestellungen, die der Berater nicht mehr direkt beantworten kann und das Gespräch im Rahmen eines Folgetermins fortsetzen muss. Der Vertriebsprozess wird unterbrochen.

Mit Hilfe von Collaboration Services ist der Berater in der Lage, Teamarbeit im Vertriebsprozess zu realisieren und beispielsweise Spezialisten direkt per Videokonferenz während des Beratungsgesprächs einzubinden. Bei Bedarf können die aktuellen Dokumente gleichzeitig eingesehen werden. Die Beratungsqualität wird so direkt und sichtbar für den Kunden gesteigert.



Sicherer Zugriff auf Unternehmensapplikationen unabhängig vom Endgerät.

Finanzdienstleistungsunternehmen besitzen häufig sehr vielfältige Vertriebsstrukturen. Filialen, Agenturen, Berater, freie Vermittler sowie Vertriebspartner benötigen Zugriff auf unterschiedlichste Unternehmenssysteme und -daten. Dabei ist nicht nur die initiale Bereitstellung der Systeme, sondern auch die kontinuierliche Pflege kosten- und zeitintensiv.

Das Modul „Dynamic Office Access“ bietet hierfür eine innovative Lösung. Der USB Stick „miDentity“ ist eine Kombination aus SmartCardReader, Programm- und Datensafe. Bei miDentity handelt es sich um ein Sicherheitsmedium, mit dem Access Management per Zertifikat, Programmnutzung und Datentransport durchgeführt werden kann. Auf dem USB-Stick trägt der Berater seine digitale Identität und seine Kunden- und Produktdaten sicher in einem Datensafe stets bei sich – unabhängig von der Hardware (z.B. Laptop), die er nutzt.

Industrialisierung des Antragsprozesses durch digitale Signatur.

Zusätzlich zur Ertragssteigerung müssen aber auch die Kosten im Vertriebsprozess weiter reduziert werden. Hier stehen besonders die Vermeidung von Medienbrüchen, die Reduzierung der papiergebundenen Prozesse und die Automation von rein administrativen Prozessen im Fokus. Aber auch die Dokumentation und Protokollierung im Vertriebsprozess gemäß rechtlicher Änderungen sind von großer Relevanz.

Rund um das Thema „Elektronische Signatur“ existieren hier eine Reihe von Modulen, wie der digitale Pen, das elektronische Penpad oder der Tablet PC, die den Antragsprozess von der Antragserstellung bis zur Unterschrift und darüber hinaus elektronisch unterstützen und nachhaltig optimieren. Der digitale Pen ist ein gewöhnlicher Stift, mit dem der Vermittler einen Papierantrag oder auch seinen Kundenbericht ausfüllt und der Kunde seine Unterschrift leistet. Alle Schreibbewegungen werden elektronisch vom Pen aufgezeichnet und die so erfassten Daten an einen zentralen Server übermittelt. Rückantworten werden zeitnah z.B. auf das Mobiltelefon des Vermittlers übertragen. Auf dem zentralen Server wird das Dokument inklusive Unterschrift reproduziert, direkt in die weitere Bearbeitung geleitet und schließlich archiviert. Redundante Datenerfassungen im Vertriebsprozess werden deutlich reduziert.

Beim Pen Pad wird der Antrag komplett am PC oder Laptop ausgefüllt und vom Kunden auf dem Pen Pad unterschrieben. Die Unterschrift wird sofort in den PDF-Antrag integriert. Sicher vor Manipulationen wird das unterschriebene PDF-Dokument nun archiviert. Für den Kunden kann es in Folge ausgedruckt werden.

Herausgeber:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Corporate Marketing & Communications
Mainzer Landstraße 50
D-60325 Frankfurt am Main

Verantwortlich für den Inhalt:
Industry Line Finance

Kontakt:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Industry Line Finance

E-Mail: info.finance@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com