

Einsatz der tiggs –Suite bei einer Schweizer Großbank

Bei einem der weltweit führenden Finanzinstitute in der Schweiz arbeiten die Mitarbeiter im Kundenservice mit nur einer Anwendung die Ihnen alle notwendigen Informationen zu ihren Kunden auf einen Blick präsentiert.

Die Kundeninformationen sind in 10 verschiedenen Anwendungssystemen verteilt und werden täglich von 8000 Mitarbeitern genutzt. Das primäre Ziel des Projektes war die Verbesserung des Kundenservices. Damit die Mitarbeiter die Anfragen schnell und zuverlässig beantworten können, wurde der Kundenflash entwickelt, das alle Kundeninformationen in Form eines Portals darstellt. Je nach Kundentyp (z.B. Privatkunde, Geschäftskunde) werden unterschiedliche Daten angezeigt.

Projektziele:

- Darstellung der Basisdaten zum Kunden:
 - Name, Vorname
 - Geschlecht
 - Geburtsdatum
 - Wohnort
 - Hobbies
 - Sonstige Informationen
- Überprüfen und Anzeigen, ob alle relevanten Informationen vorhanden sind
- Übersicht Konto/Depot mit Sperrungen und Instruktionen
- Vermögensübersicht
 - Vermögen bei der eigenen Bank
 - Vermögen bei fremden Instituten
 - Hypotheken/Immobilien
 - Altersvorsorge
 - andere Vermögen (z.B. Antiquitäten)
 - Performance Portfolio
- Anlageverhalten
 - Bereitschaft Anlagerisiko
 - Risikoprofil
 - Steuersituation
 - Anweisungen des Kunden
- Kommunikation
 - Anschrift
 - Telekommunikation (Privat, Geschäft, Mobile, etc.)
 - Korrespondenzsprache
 - Kennzeichen der bevorzugten Kontaktart.
 - Anweisungen des Kunden

- Kreditkarten
- Kampagnenmanagement
 - Eingesetzte Produkte
 - Empfohlene Produkte
 - Eingesetzte Marketinginstrumente
 - Nächster geplanter Kontakt
- Kundenrating

Es wurde ein Kundenflash entwickelt das neben der Verbesserung des Kundenservices auch weitere Vorteile bietet:

- Schnelle Bearbeitung der Kundenanfragen
- Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Zuverlässiger und schneller zuverlässiger Datenzugriff
- Alle wichtigen Informationen auf einem Blick
- Vollständige Transparenz über die Aktivitäten mit dem Kunden
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Weitere Anwendungsbeispiele wie z.B. Integration neuer Mitarbeiter, Auftragsmanagement, Erstellung Werbemittel, Kundenmanagement, IT Beauftragung, Kontoabstimmung erhalten Sie auf Anfrage.