

FLEXIBLERE, REAKTIONSSCHNELLERE
FINANZ- UND VERSICHERUNGSDIENSTLEISTUNGEN

Wie sollten Versicherungs- und Finanzakteure die Weichen für die digitale Zukunft stellen?

Die Versicherungs- und Finanzwelt verändert sich rasant. Unkonventionelle Anbieter und Fintechs fordern etablierte, stark regulierte Unternehmen heraus, während digitale Verbraucher von Finanzdienstleistern vermehrt die gleiche Reaktionsfähigkeit und den digitalen Komfort erwarten, den sie von ihren verbraucherfreundlichen, digitalen Dienstleistungen und Anwendungen kennen. Hier erfahren Sie, wie Ihnen smarte Cloud-Kommunikationsplattformen helfen können, mit dem sich verändernden Markt Schritt zu halten.

Die größten Herausforderungen meistern

Versicherung, immer und überall verfügbar.

Laut Insurance Europe¹ erwarten die Kunden von heute, dass sie mit ihrem Versicherer in Kontakt treten können, wann und wie sie wollen. Versicherungen müssen dabei die Privatsphäre und die personenbezogenen Daten der Verbraucher schützen und zugleich innovative, benutzer-freundliche Tools wie Smart Contracts und In-App-Schadensregulierung anbieten – jederzeit, überall und auf jedem Gerät.

Individuelles, digitales Banking.

Banken müssen digitale Technologien (wie künstliche Intelligenz (KI), Blockchain, Open Banking) nutzen, um ihren hochgradig digitalisierten Kunden bessere Finanzdienstleistungen und Kundenerfahrungen zu bieten – auch für solche Kunden, die keinen Zugang zu solchen Finanzdiensten haben³.

Mit weniger mehr erreichen.

Dieser komplexe und harte Wettbewerb muss effizienter und mit immer weniger Personal bewältigt werden: Laut der Europäischen Bankenvereinigung⁴ gehen die Beschäftigungszahlen im Bankensektor immer weiter zurück. Zudem werden viele Unternehmen die geschaffenen Remote- und Hybrid-Arbeitsplätze nach der Pandemie beibehalten. Deshalb müssen die Beschäftigten in die Lage versetzt werden, von jedem Ort aus produktiv zu sein und erstklassigen Service zu erbringen.

Vertrauen auf allen Kanälen.

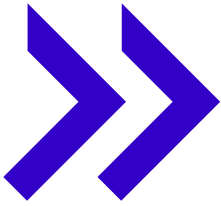
Geld und Versicherungen sind für den Kunden eine sehr persönliche Angelegenheit. Unabhängig davon, ob sie in einer Filiale oder über eine App agieren: Sie müssen sich sicher sein, dass ihre Serviceanbieter immer verfügbar sind und vertrauenswürdig und gesetzeskonform handeln.

Smarter Omnichannel-Service.

Optimale Leistung und exzellenter Service sind nur möglich, wenn die Kundenanmeldung und die Bearbeitung von Forderungen, Reklamationen und Beanstandungen effizient über die jeweiligen von Kunden bevorzugten Kanäle erfolgen. Dazu benötigt das Kontaktcenter einen vollständigen Kundenhintergrund und -kontext.

Onboarding auf Lebenszeit.

Die Qual der Wahl: Das Kundenerlebnis ist heute das wichtigste Unterscheidungsmerkmal im Versicherungs- und Bankwesen, was mit dem Onboarding-Prozess beginnt. Es ist sinnvoll, von Anfang an die richtigen Tools einzusetzen, wie z. B. ein Cloud-Telefonsystem, das mit allen anderen Touchpoints entlang der Customer-Experience-Journey zusammenspielt, um ein nahtloses Benutzererlebnis zu unterstützen.



Entdecken Sie die **Vorteile von NFON Cloudya**

Die smarte Cloud-Kommunikationsplattform von NFON macht den Umstieg auf die Cloud einfach, schnell und rechtskonform. NFON gibt Ihnen die Freiheit, jederzeit und von überall zu kommunizieren, egal über welchen Kanal oder welches Gerät.

Ausfallsicher und jederzeit erreichbar.

Mit zukunftsweisenden Funktionen und transparenter Verwaltung sind Cloud-basierte Lösungen wie Cloudya von NFON ausfallsicher und überall verfügbar. Sie ermöglichen vereinfachte Sprachanrufe, unkomplizierte Videokonferenzen und nahtlose Integrationen für CRM- und Collaboration-Tools.

Beachtung von Vorschriften und Risiken.

Neorecording und ASC Recording Insights for Microsoft Teams (nur GB) unterstützen Ihr Compliance- und Risikomanagement bei der Abwicklung von kanalübergreifend erfassten Gesprächen sowie der Datenpflege über regelkonforme Cloud-Rechenzentren und Serve.

Bestehende Anlagen integrieren.

Die NFON Integration for Microsoft Teams ermöglicht die nahtlose Integration von vorhandenen Systemen in die Kommunikations-Plattform der nächsten Generation..

24/7 Support.

Über die integrierte Cloud-Kommunikationsplattform, die Kundenkontakte über verschiedene Kanäle ermöglicht, greifen Sie auf alle Features der Unternehmenskommunikation zu. Das Cloud-Telefoniesystem von NFON lässt sich in über 60 CRM-Systemen integrieren und gewährleistet mit seinen intuitiven Schnittstellen und umfangreichen Funktionen einen erstklassigen Kundensupport.

Kanalübergreifendes Marketing.

Dank Outbound-Dialing- und Messaging-Kampagnen können Sie Personenlisten nach programmierbaren Regeln erstellen und neue Dienste und Informationen anbieten, und zwar über den jeweils vom Kunden gewünschten Kanal.

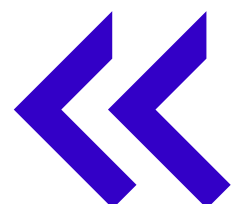
Bessere Kommunikation stärkt die Wettbewerbsfähigkeit

Insgesamt wird deutlich, dass Finanz- und Versicherungsunternehmen nur einen Wettbewerbsvorteil erzielen können durch:

- Digitale Kommunikation
- Nahtlose Kommunikation
- Integrierte Kommunikation

Dies erlaubt ihnen:

- Beweglicher zu sein
- Die Nutzung verfügbarer Daten zu optimieren
- Außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu bieten
- Mehr Effizienz bei geringeren Kosten zu erreichen



Marktvorsprung mit cloud-basierter Kommunikation



Mit **fortschrittlichen Cloud-basierten** Unified-Communications-(UC)-Systemen ermöglichen Sie eine **agile, sichere und gesetzeskonforme Kommunikation mit Kunden**, Filialen und Backoffices und profitieren gleichzeitig von Kostensenkungen und mehr Flexibilität.

UC ermöglicht Ihnen die **problemlose Integration von Kommunikationskanälen** und Daten, um die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit mit den richtigen Informationen zu versorgen, **bessere Serviceangebote zu bieten** und den Erfordernissen von **Risikomanagement** und Compliance gerecht zu werden.

Cloud-basierte Kommunikationsplattformen ermöglichen eine **einfache und kosteneffiziente UC-Implementierung**, die **leicht zu skalieren** ist. Die Kosten sind bis zu 50 % niedriger als bei herkömmlichen PBX-Systemen⁵ und ermöglichen die 24/7-Bereitstellung Ihres Supports und all Ihrer Dienste.

Die Cloud ist **sicher, stabil und skalierbar**. Das bedeutet, Sie können sich jederzeit auf Cloud-basierte Plattformen verlassen, wenn es um sensible und große Datenmengen geht und Sie **immer verfügbar** sein müssen.

Die NFON-Lösungen wurden entwickelt, damit Unternehmen die Leistung ihrer Teams und das interne Kundenerlebnis mittels optimierter Kommunikation verbessern können – **egal, wo sie sich befinden und mit welchen Geräten sie arbeiten**.

Holen Sie sich einen vertrauenswürdigen UCaaS-Innovator an Ihre Seite

NFON ist ein zuverlässiger Kommunikationsanbieter und zählt laut Frost & Sullivan⁶ zu den zehn innovativsten Unternehmen Europas im Bereich Hosted IP Telephony und Unified Communications-as-a-Service (UCaaS). Wir sorgen für eine bessere und einfachere Kommunikation, damit Sie sich in einem sich rasant wandelnden Finanzmarkt weniger Sorgen machen müssen.

Um mehr zu erfahren **JETZT KONTAKTIEREN**

¹ <https://www.insuranceeurope.eu/priorities/26/digitalisation>

² <https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2021/jul/European-Banking-Outlook-2021.pdf>

³ https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en

⁴ https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2020/11/EBF_043537-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2020.pdf

⁵ Cloud-based customer service solutions for the digital age

⁶ www.uctoday.com/unified-communications/ucaas/frost-sullivan-names-nfon-ag-in-top-10-most-innovative-ucaas-companies

