

Die Vorteile des modernen Enablements:

Ein Leitfaden für Finanzdienstleistungsunternehmen

In den letzten Jahren hat die Nutzung digitaler Tools und Kanäle in der gesamten Finanzdienstleistungsbranche deutlich an Fahrt aufgenommen. Kurzvideos, virtuelle Meetings, hybride Arbeitsformen, Social-Media-Marketing und personalisierte E-Mail-Kommunikation sind für alle Berater, Makler, Banker, Kundenbetreuer, Großhändler und Kundendienstmitarbeiter zum Standard geworden. Darüber hinaus brauchen die Experten mit Kundenkontakt ein breiteres Spektrum an Kenntnissen, da dieses Fachwissen für ihr Wertversprechen entscheidend ist. Diese Anforderungen mit Blick auf Produktivität, Effizienz und Compliance zu erfüllen, ist eine Herausforderung für viele Banken, Wealth und Asset Managementfirmen, Versicherungen und FinTechs.

Genau hier kommt eine moderne Enablement-Plattform ins Spiel. Sie unterstützt die optimale Auffindbarkeit in Content-Bibliotheken, die Personalisierung und das Teilen von Inhalten per E-Mail und über soziale Medien, die Optimierung von Arbeitsabläufen und Zusammenarbeit sowie die Erfassung und Analyse von Daten zur Content-Nutzung und Schulungsergebnissen. Damit ermöglicht die moderne Enablement-Plattform zentrale Kernkompetenzen für jedes führende Unternehmen. Denn diese Technologie unterstützt die branchenweit geltenden Ziele, die betriebliche Effizienz und Effektivität zu verbessern und die digitalen Erwartungen der Kunden durch verwertbare Erkenntnisse und Informationen besser zu erfüllen. Dieser Leitfaden bietet einen detaillierten Überblick darüber, wie moderne Enablement-Plattformen genutzt werden können, um die dringendsten Anforderungen von Finanzdienstleistern zu erfüllen.



Sales Content-Management



Content auf einer skalierbaren Plattform erstellen, verwalten und kontrollieren, in der man differenzierte Assets ganz einfach finden und teilen kann.

- Content einfach finden
- Content effektiv verwalten
- Lebenszyklus von Content bestimmen

Betriebliche Effizienz und Effektivität verbessern

Anwendungsfall 1

Wirkung von Produkteinführungen verstärken

Anwendungsfall 2

Wirkung und Wert von Launch-Kampagnen steigern

Anwendungsfall 3

Assets für bestimmte Kunden und Sales Opportunities organisieren

Anwendungsfall 4

Prozesse für Genehmigung und Ablaufdatum des Contents, sowie Genehmigungen für Vertriebspartner optimieren

Vorteile

- ↑ Erhöhung der Service-Produktivität von Beratern, Agents, Bankern, RMs und Großhändlern
- ↑ Kundenzufriedenheit
- ↑ Qualitativ hochwertige Ergebnisse schneller erzielen
- ↑ Wirkung von Content
- ↑ Mitarbeiterzufriedenheit

Zielsetzung

Mehr Zeit für die Kundenbetreuung gewinnen



Learning und Coaching



Praktikable und intuitive Lösungen für Lernen, Coaching und Kompetenzentwicklung für Teams mit Kundenkontakt.

- Einarbeitungszeiten verkürzen
- Kontinuierliches Lernen sicherstellen
- Erfolgreiche Teams coachen

Betriebliche Effizienz und Effektivität verbessern

Anwendungsfall 1

Neue Mitarbeiter schneller onboarden

Anwendungsfall 2

Fähigkeiten und Kenntnisse der Teams mit Kundenkontakt verbessern

Anwendungsfall 3

Serviceerfahrung auf ein höheres Niveau bringen

Anwendungsfall 4

Nutzung von Erkenntnissen über bewährte Praktiken zur Verbesserung der Teamleistung

Vorteile

- ↑ Mitarbeiterengagement und -bindung
- ↓ Mitarbeiterzufriedenheit
- ↓ Anzahl der Feedbackkanäle
- ↓ Zeit, bis (neue) Mitarbeiter produktiv sind
- ↑ Zeit zum Erstellen von Inhalten
- ↑ NPS-Bewertungen steigern
- ↓ Bearbeitungszeiten für Anrufe

Zielsetzung

Die Wirkung von Mitarbeitern mit Kundenkontakt verbessern



Strategie und Planung



Programme und Content-Strategien definieren und umsetzen. Planen, Ausführen, Messen und Iterieren in einem koordinierten, optimierten Workflow.

- Intelligente Priorisierung
- Ressourcenplanung
- Arbeitsabläufe

Betriebliche Effizienz und Effektivität verbessern

Anwendungsfall 1

Programme und Content-Strategien definieren und umsetzen.
Planen, Ausführen, Messen und Iterieren in einem koordinierten, optimierten Workflow

Anwendungsfall 2

Enablement- und Schulungsprogramme zur Unterstützung von Produkteinführungen und anderen Neuerungen planen.

Anwendungsfall 3

Vertriebsanfragen von Marketing-, Produkt-, Service-, Lern- und Schulungsteams priorisieren

Anwendungsfall 4

Onboarding-Programme für neue Mitarbeiter aufsetzen

Vorteile

- ↓ Manuelle Arbeiten und Prozesse
- ↑ Wirkung der Projektplanung
- ↓ Komplexität bei der Prüfung von Inhalten
- ↑ Prioritäten aufeinander abstimmen

Zielsetzung

Produktivität und Zusammenarbeit von Teams steigern



Content-Automatisierung



Personalisierte Erlebnisse effizient und in großem Umfang schaffen, durch schnelle Zusammenstellung, wiederverwendbare Komponenten und dynamische Vorlagen.
Optimieren der Serienproduktion personalisierter Materialien, darunter auch solche, die Datenintegrationen erfordern.

- Content schneller erstellen
- Inhalte konform halten

Betriebliche Effizienz und Effektivität verbessern

Anwendungsfall 1

Pitchbooks, Informationsblätter und Kommentare automatisieren

Anwendungsfall 2

Kundenbewertungen und andere Leistungen für den Kunden automatisieren und optimieren

Anwendungsfall 3

RFP-Prozesse automatisieren und optimieren

Anwendungsfall 4

Onboarding-Prozesse automatisieren und optimieren

Vorteile

- ↑ Kundeninteraktion
- ↑ Kapazität der Teams
- ↑ Wert und Qualität von Content
- ↓ Content-Wildwuchs
- ↓ Ausgaben und Aufwand für aktuellen Content

Zielsetzung

Mehr Wirkung durch Content erzielen



Kundeninteraktion



Teams dazu befähigen, einprägsame Erlebnisse zu schaffen und effektiv über alle Kunden-Kontaktpunkte und Kanäle zu interagieren, um Beziehungen zu vertiefen und Geschäftsabschlüsse voranzutreiben.

- Digitale Kanäle nutzen
- Einprägsame Erlebnisse schaffen

Modernisieren, um den digitalen Erwartungen der Käufer gerecht zu werden

Anwendungsfall 1	Anwendungsfall 2
Kundeninteraktion vertiefen und die Wirkung von Cross-Sell-Initiativen steigern	Neue Kunden gewinnen
Anwendungsfall 3	Anwendungsfall 4
Den Erfolg der Berater-Agent Banker-RM Rekrutierung verbessern	Regelkonforme Geschäftsabwicklung fördern
Vorteile	
<ul style="list-style-type: none">↑ Umsatz↑ Marktwahrnehmung↑ Buyer Engagement↓ Kosten je Geschäftsabschluss↑ Akzeptanz von Technologie↑ Wert der Kundenbeziehungen	

Zielsetzung

Einprägsame Kundenerlebnisse schaffen, die die Loyalität erhöhen



Enablement Informationen und Erkenntnisse



Führungskräfte die Möglichkeit geben, ihre Leistung zu verbessern, indem ihnen Einblicke in die Verhaltensweisen, Aktivitäten und Inhalte gegeben werden, die die besten Ergebnisse liefern. Vom Menschen durchgeführte und automatisierte Analysen kombinieren, um die Produktivität zu steigern und Erfolge zu wiederholen.

- Teamleistung verbessern
- Content-Strategie optimieren
- Datenquellen zusammenführen

Intelligenteres Wachstum durch verwertbare Erkenntnisse und Informationen

Anwendungsfall 1	Anwendungsfall 2
Schulungs- und Onboarding-Programme verbessern	Best Practice wiederholen und begleitende Lernprogramme entwickeln
Anwendungsfall 3	Anwendungsfall 4
Wirkung von Content messen und die Content-Strategie verfeinern	Datenquellen zusammenführen, um verschiedene Arbeitsabläufe zu optimieren
Vorteile	
<ul style="list-style-type: none">↑ Erhöhung der Service-Produktivität von Beratern, Agents, Bankern, RMs und Großhändlern↑ Bindung von Spitzentalenten↑ Steigerung der Wirkung von Marketing↓ Zeit für die Bearbeitung von Anträgen, Genehmigungen und anderen Geschäftsprozessen	

Zielsetzung

Einprägsame Kundenerlebnisse schaffen, die die Loyalität erhöhen



Plattform		Intelligenteres Wachstum durch verwertbare Erkenntnisse und Informationen	
		Anwendungsfall 1	Anwendungsfall 2
	Integrationen mit CRM-Systemen, Datenanbietern, Content-Speichern, BI-Tools, Marketing-Automatisierungstools und vielem mehr.	Höhere Akzeptanz und Nutzung des CRMs durch Integration	Bessere Abstimmung von Vertriebs- und Marketingkommunikation und -kampagnen
		Anwendungsfall 3	Anwendungsfall 4
		Mehr Wert aus den Investitionen in Daten schöpfen	Effizienzsteigerung durch Integrationen mit gängigen Tools (z. B. Google, Microsoft Outlook, Slack)
		Vorteile	
<ul style="list-style-type: none"> ↑ Umsatz ↑ Marktwahrnehmung ↑ Buyer Engagement ↓ Kosten je Geschäftsabschluss 		<ul style="list-style-type: none"> ↑ Akzeptanz von Technologie ↑ Wert der Kundenbeziehungen ↑ Mitarbeiterzufriedenheit 	

