



Client Lifecycle Prozesse meistern

Weniger Administration, mehr Zeit für Kunden

Die Betreuung von Kunden wird zunehmend durch regulatorische Anforderungen, Dokumentationspflichten und komplexe Prozesse geprägt. Kundenberater verbringen heute oft mehr Zeit mit administrativen Tätigkeiten als mit der eigentlichen Kundenbetreuung. Gleichzeitig erwarten Kunden digitale Self Services, schnelle Bearbeitungszeiten und eine nahtlose Interaktion mit ihrer Bank. Oepfelbaum begleitet Banken beim Aufbau und der Erneuerung moderner Client Lifecycle Management Plattformen, die Prozesse automatisieren, Compliance integrieren und Kundenerlebnisse verbessern.

UNSER BEITRAG

Oepfelbaum verbindet tiefes Verständnis von Client Lifecycle Prozessen mit umfassender Erfahrung beim Aufbau moderner CLM Plattformen. Wir begleiten Banken von der fachlichen Vision über die Prozessgestaltung, die Evaluation geeigneter Lösungsanbieter bis zur produktiven Einführung und verbinden Kundenerlebnis, Compliance, Operations und Technologie zu einer integrierten Lösung.

HERAUSFORDERUNG

- Kundenberater verbringen einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit mit administrativen Tätigkeiten statt mit Kundenberatung und Akquisition.
- Kontoeröffnungen, Mutationen und regulatorische Prüfungen durchlaufen häufig komplexe Prozesse mit langen Durchlaufzeiten.
- Compliance Teams sind durch steigende regulatorische Anforderungen und hohe Fallzahlen stark belastet.
- Viele Prozesse bleiben trotz Digitalisierung von Medienbrüchen, manuellen Tätigkeiten und wiederkehrenden Kontrollen geprägt.
- Kunden erwarten digitale Self Services, durchgängige Prozesse und schnelle Reaktionszeiten über alle Kanäle hinweg.
- AI Potenziale bleiben aufgrund fragmentierter Prozesse und Daten häufig ungenutzt.

LÖSUNGSANSATZ



Zielbild: Eine moderne und skalierbare Client Lifecycle Management Plattform, die Kunden, Berater, Compliance und Operations in durchgängigen Prozessen verbindet.



Umsetzung: Digitalisierung und Automatisierung von Onboarding-, Review-, Mutations- und Saldierungsprozessen, Integration von Self Services sowie AI gestützte Unterstützung für Compliance und Operations.

BUSINESS IMPACT



Kundenerlebnis: Digitale Self Services und schnellere Bearbeitungszeiten verbessern die Kundenzufriedenheit und erhöhen die Abschlussquote. Kunden profitieren von durchgängigen Prozessen und einer konsistenten Betreuung über alle Kanäle hinweg.



Produktivität: Kundenberater gewinnen mehr Zeit für Kundenbetreuung, Beratung und Akquisition. Administrative Tätigkeiten werden reduziert und Kundenanliegen können effizienter bearbeitet werden.



Effizienz: Automatisierte Prozesse reduzieren manuelle Tätigkeiten, Durchlaufzeiten und operative Kosten. Compliance und Operations werden entlastet und können steigende Volumen effizient bewältigen.