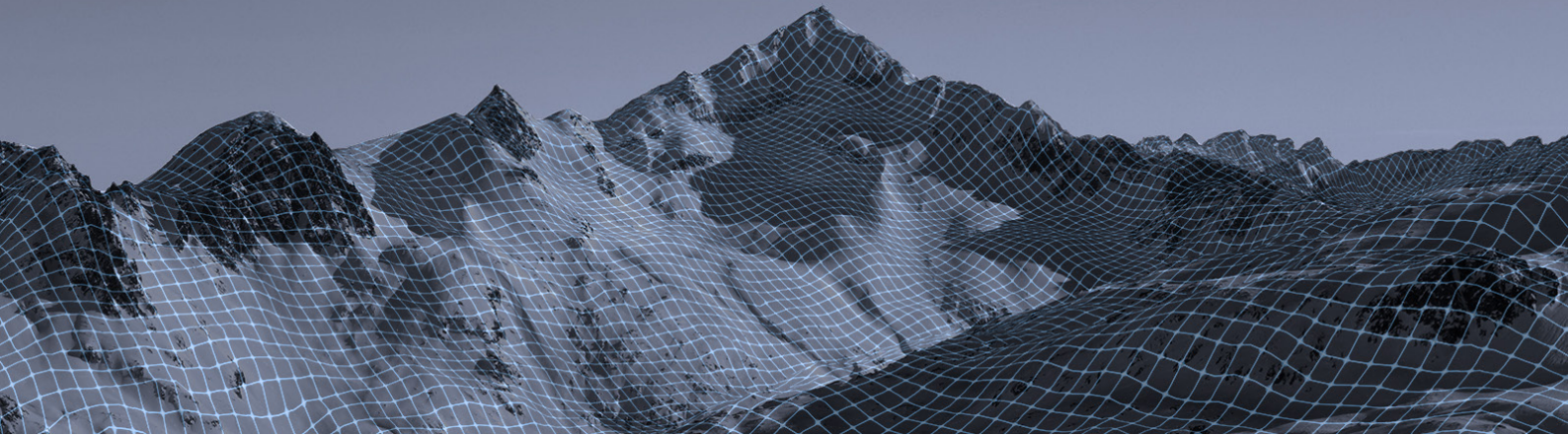


Hybride Anlageberatung

«Dank der hybriden Anlageberatung sprechen wir jeden Kunden in seiner jeweiligen Lebenssituation und entlang seiner Kommunikationsbedürfnisse ganz individuell an – sei dies persönlich oder digital, während der Filialöffnungszeiten, am Abend oder am Wochenende, daheim oder unterwegs.»



Wie lassen sich Kundennähe und Kundenbindung steigern bei abnehmender Dichte des Filialnetzes und sinkender Anzahl Filialbesuche der Kunden?

Die Bank rückt näher ans Leben ihrer Kunden, wenn sie in wechselnden Lebenssituationen und bei unterschiedlichen Kundensegmenten stets die individuell bevorzugte Interaktionsform ermöglicht. Die Kunden möchten

- den persönlichen Rat ihres Anlageberaters weiterhin in der Filiale suchen
- vorgängig zum Beratungsgespräch ihre Ideen und Ziele digital festhalten und durchspielen
- nach dem Beratungsgespräch die diskutierten Varianten online studieren und ihre Anlage-Entscheidung digital übermitteln
- sich komplett selbständig und digital informieren, beraten und mit passenden Anlagelösungen versorgen
- bei Bedarf einen Berater während einer digitalen Beratung beiziehen können
- sich regelmässig mobil über ihren Anlageerfolg auf dem Laufenden halten und mit ihrem Berater per Chat Kontakt halten
- von ihrer Bank spezifisch für ihr Anlagedepot digitale Vorschläge und / oder persönliche Beratung angeboten bekommen.

HYBRID-KOMPETENZ: PERSÖNLICH UND DIGITAL ÜBERZEUGEN

Hybride Anlageberatung überzeugt durch die Kombination von persönlicher Erfahrung und digitalem Erlebnis. Ein Omni-Kanal-Ansatz stellt Datenkonsistenz und einheitliche Business-Logik über alle Kanäle sicher.

FINFOX Pro – der Berater-Arbeitsplatz

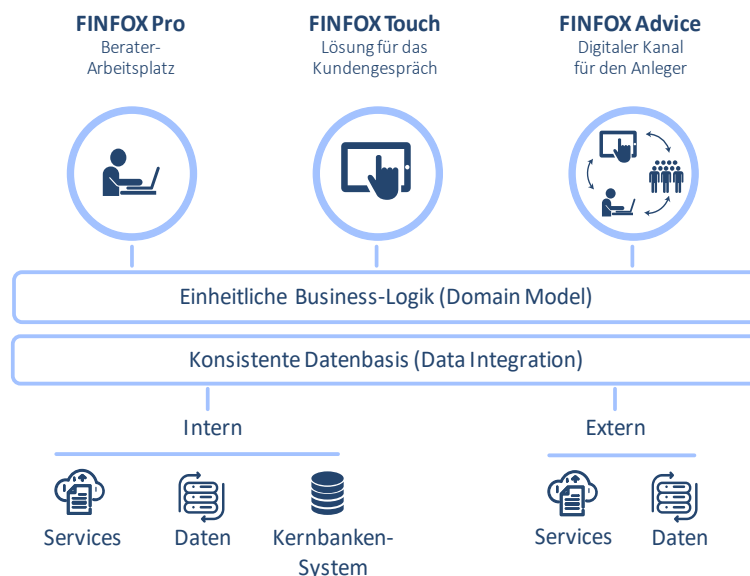
Die Verwaltung aller Kundenbeziehungen inklusive laufender Überwachung der zugehörigen Portfolios ist die zentrale Aufgabe am Berater-Arbeitsplatz. Alle unmittelbar wichtigen Informationen sind über das Dashboard verfügbar und ermöglichen über Drill-Down-Funktionen den Zugriff auf spezifische Kunden- und Portfolio-Daten. Die Vor- und Nachbereitung von Kundengesprächen wird hier zentral gesteuert.

FINFOX Touch – die Lösung für das Kundengespräch

Die Tablet-Lösung ermöglicht das digitale Erlebnis im Beratungsgespräch. Sie erlaubt dem Berater, das Kundenprofil zu verifizieren, Anlagestrategien und -vorschläge anschaulich mit interaktiven Grafiken zu erläutern und unmittelbar auf Kundenwünsche einzugehen. Der Berater gestaltet den Gesprächsablauf flexibel nach dem konkreten Kundenbedürfnis. Die Software gewährleistet die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben.

FINFOX Advice – der digitale Kanal für den Anleger

Der Anleger kann die Anlageberatung selbständig initiieren, indem er das digitale Angebot der Bank im eBanking oder Kundenportal aufruft. Hier greift er direkt auf für ihn freigeschaltete Funktionen zu – von der Selbst-Profilierung über die Strategie-Findung bis zum Anlagevorschlag. Die Bank spricht ihre Kunden spürbar individuell an und nutzt gleichzeitig die Skaleneffekte der digitalen Effizienz. Die hybride Beratung wird durch ein flexibles Status- und Notifikationskonzept unterstützt, so dass der Berater stets den Überblick behält.



Die Omni-Kanal-Plattform stellt eine konsequente Business-Logik sowie automatische Datenkonsistenz jederzeit über alle Kanäle und Benutzer sicher.

KONTAKT

Dr. David Kocher
david.kocher@ecofin.ch
Tel. +41 43 499 3062