5 manieren waarop apps de financiële dienstverlening transformeren

macaw

Met apps op onze smartphone of tablet boeken we vanaf iedere locatie even een vakantie, regelen we bankzaken of kijken we onze favoriete serie. Apps maken het leven gemakkelijker, maar nog niet op de werkvloer. Dat is jammer, want door apps slim in te zetten in jouw organisatie verbeter je de dienstverlening, zijn medewerkers beter geïnformeerd, kunnen ze beter en slimmer samenwerken en houden ze meer tijd over voor wat echt belangrijk is: jouw klanten optimaal bedienen.

De FinTech-aanval

Traditionele spelers in de financiële sector genieten al jaren een grote naamsbekendheid met hun vertrouwde producten en diensten. Maar hoe lang nog? Wendbare FinTech bedrijven timmeren aan de weg dankzij hun technologische kennis en innovatie. Grote IT-bedrijven zoals Google, Apple en Alibaba zetten hun databases en technische kennis in om vernieuwende, gebruiksvriendelijke en volledig online gebaseerde financiële diensten te introduceren. Alibaba betrad in China met Ant Financial de markt met onder andere een volledige cloud-based bank, verzekeringen, vermogensbeheer, kredietwaardigheidschecks en kredietverstrekking. Met succes, want inmiddels groeide Ant Financial uit tot het hoogst gewaardeerde FinTech -bedrijf ter wereld. Met een geschatte waarde van 150 miljard dollar is Ant Financial net zoveel waard als Goldman Sachs.

Consumentenvertrouwen in FinTech is groot

Grote namen zoals Amazon en PayPal nemen nu ook het voortouw waardoor het vertrouwen van de consumenten in deze niet-traditionele dienstverleners groeit. Want hoe makkelijk zou het zijn als je al jouw zaken, van financiën tot boodschappen gewoon regelt met de Google Assistant, Siri of Alexa? Onderzoek van Bain & Company toont aan dat 54% van de consumenten minstens één IT-speler meer vertrouwt dan de traditionele banken in het algemeen.

Motor voor innovatie en groei

Betekent dit het einde van de banken? Zeker niet. Waar technologie ook de motor is achter het succes van de FinTech start-ups, kan deze technologie net zo goed gebruikt worden om jouw medewerkers optimaal te ondersteunen in hun werkzaamheden. Zo helpt technologie organisaties bijvoorbeeld bij het verbeteren en optimaliseren van interne processen, waardoor uiteindelijk ook de dienstverlening verbetert. Een mooi hulpmiddel hierbij zijn bedrijfs-unieke apps, die aansluiten op zowel de processen en de wensen van medewerkers.

Angst voor het onbekende

Waar we in ons privéleven apps en innovatie met open armen ontvangen, staan we toch vaak huiverig tegenover verandering op de werkvloer. Want wat zal het effect zijn op onze baan? Verdwijnt mijn functie wanneer we kunstmatige intelligentie of Robotics Process Automation (RPA) inzetten? Automatisering heeft inderdaad invloed op onze werkzaamheden, maar dat hoeft helemaal niet te betekenen dat er banen zullen verdwijnen. Robots nemen eenvoudige herhalende handelingen over waardoor meer tijd vrijkomt voor uitdagend werk of tijd die besteed kan worden aan interactie met klanten. Zo kunnen medewerker met kennis echt het verschil gaan maken doen waar ze uiteindelijk voor zijn opgeleid.

Nieuwsgierig geworden hoe en waar jij apps kan inzetten in jouw organisatie? Ontdek in deze whitepaper 5 praktische toepassingen van bedrijfs-apps in de financiële dienstverlening

1. Apps maken een eind aan papierwerk en ingewikkelde processen

Wanneer we kijken naar de interne processen binnen de organisatie, dan merken we al snel dat er toch stiekem nog veel papierwerk in omloop is. Of we gebruiken verschillende systemen of creëren complexe Excel sheets binnen de organisatie, die vaak niet met elkaar praten. Door alle processen in kaart te brengen, wordt duidelijk welke handelingen en processen je kunt digitaliseren.

Van vergaderruimtes boeken…

Een mooi voorbeeld is het boeken van vergaderruimtes. Bij veel organisaties gebeurt dat nog met papieren reserveringsformulieren of via de officemanager, die vervolgens in een rooster bijhoudt wanneer en welke ruimte beschikbaar is. Is er op de achtste verdieping een ruimte vrij, maar zit je zelf op de tweede verdieping? Dan is de kans groot dat je deze vergaderruimte bij het aanvragen van een ruimte over het hoofd ziet. Om medewerkers in de organisatie inzage te geven in alle beschikbare ruimtes en bijhorende faciliteiten is

FINTECH

er de RoomFinder-app. Deze app gebruik je vanaf je pc, tablet of smartphone en geeft je inzicht in alle ruimtes binnen de organisatie. Heb je snel een stilteruimte nodig, dan kan je tot 15 minuten van tevoren een ruimte boeken. Dit bespaart de officemanager een hoop gedoe en gepuzzel met roosters of met vergaderverzoeken in Outlook. Medewerkers zien daarnaast in één oogopslag in de app welke ruimtes beschikbaar zijn en boeken ze vanuit dezelfde app.

…tot het digitaliseren van sollicitatiegespreken

Of wat te denken van het slimmer maken van je HR-beleid? Vaak zien we dat HR-medewerkers gewapend met pen en papier in gesprek gaan met kandidaten. Soms wordt een tablet meegenomen om aantekeningen te maken. Op deze manier halen we nog niet het maximale uit technologie. Ook hier kunnen apps het verschil gaan maken. Stel je voor dat HR-medewerkers met hun smartphone of tablet alle relevantie informatie en vragenlijsten bij de hand hebben tijdens het gesprek. Dat scheelt behoorlijk wat voorbereidingstijd. Want voor elke functie heb je zo een standaard vragenlijst bij de hand, tegelijk kun je de resultaten van het gesprek een stuk sneller delen. Het gesprek opnemen, aantekeningen maken en onmiddellijk doorsturen naar het afdelingshoofd, het behoort allemaal tot de mogelijkheden.

zijn jouw data onmiddellijk beschikbaar voor de hele business. Dat scheelt jou een hoop licenties, onderhoud, hoofdpijn en dure consultants.

2. Een stap verder: met apps processen en notificaties automatiseren

Medewerkers voegen de meeste waarde toe aan de organisatie, maar niet door ze steeds dezelfde administratieve handelingen te laten uitvoeren. Door processen te automatiseren houden medewerkers uiteindelijk meer tijd en energie over. Hiermee kunnen ze zich beter richten op werkzaamheden die echt het verschil maken voor jouw klanten.

Algoritmes zorgen voor meer snelheid

Een mooi voorbeeld waar technologie het verschil kan maken, is bij het automatiseren van kredietaanvragen. Door de traditionele kredietanalyse te combineren met algoritmes kunnen kredietaanvragen een stuk sneller behandeld worden. Dit heeft zowel voordelen voor medewerkers, zij kunnen hun tijd besteden aan andere zaken, als voor jouw klanten. Zij krijgen immers veel sneller te horen of een aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd. Ook steeds meer verzekeringsmaatschappijen zetten apps met cognitieve functies in om hun schadeclaims zoveel mogelijk automatisch af te handelen.

Voordelen voor jouw medewerkers

Deze werkwijze betekent ook voor interne medewerkers een enorme stap vooruit. Want hoe makkelijk zou het zijn als bijvoorbeeld het monitoren van potentiële wanbetalers gebeurt op basis van AI-services? Door een app te ontwikkelen met AI-mogelijkheden, bijvoorbeeld door toevoeging van Azure Cognitive Services, krijg je real-time inzicht in de omzet, lopende leningen, CRM-gegevens en leeftijd. Wil je een visuele weergave van klanten die zich in de gevarenzone bevinden, dan geef je de gegevens uit de app weer in een handig dashboard. Wil je een e-mail ontvangen zodra de voorspellende modellen laten zien dat het de verkeerde kant opgaat met een cliënt? Dan stel je dat zelf eenvoudig in. Dit geeft jou de kans om in contact te komen met jouw cliënten voor het echt te laat is.

Ook handig: een app die je een seintje geeft wanneer concurrenten hun rentevoet aanpassen of wanneer een aandeel onder een bepaalde waarde duikt. Dit kan jou heel wat handmatig zoekwerk besparen!

3. Kennis delen in één centraal kennisplatform

Beursberichten, financieel nieuws, interne protocollen, achtergrondinformatie over nieuwe dienstverleningen en communicatie met collega's in andere vestigingen of op het hoofdkantoor. We zijn behoorlijk wat tijd kwijt met het zoeken naar de juiste informatie en de juiste personen. Een deel van deze informatie vinden we online en een deel van de informatie zit in interne systemen. Door alle informatie samen te brengen in één centraal kennisplatform zorg je ervoor dat medewerkers veel minder tijd kwijt aan het zoeken naar informatie.

Ben jij vooral bezig met het beoordelen van de kredietwaardigheid van cliënten? Dan wil je op de hoogte gebracht worden over nieuwe protocollen of informatie over dit onderwerp. Ben jij verantwoordelijk voor de beleggingsportefeuille van een belegger? Dan wil je natuurlijk zo snel mogelijk geïnformeerd worden wanneer een aandeel onder of boven een bepaalde koers gaat. Door alle informatiestromen samen te brengen in een kennis-hub, bespaar jij jouw medewerkers behoorlijk wat opzoekwerk (en tijd!).

4. Met een virtuele assistent verhoog je de klanttevredenheid

We kennen al langer de chatbots die eerstelijns vragen van cliënten beantwoorden. Door de razendsnelle ontwikkelingen op gebied van AI spelen deze bots de laatste jaren een steeds grotere rol in de financiële sector.

Even een hulplijn inschakelen

Zo'n digitale assistent is niet alleen een handige toevoeging voor jouw klanten, ook medewerkers halen voordeel uit zo'n digitale buddy. Wil je een

klant helpen, maar moet je het juiste antwoord schuldig blijven? Dan kan je natuurlijk contact opnemen met een collega op het hoofdkantoor en je vraag daar neerleggen. En dan wachten op antwoord. Of je stelt je vraag aan de digitale assistent die het antwoord zo voor je klaar heeft. Zo beantwoordt BIA, de zelflerende virtuele medewerker van de Braziliaanse bank Bradesco, ongeveer 30.000 vragen van medewerkers per dag. Medewerkers hoeven de vraag niet eens meer uit te typen, BIA begrijpt meerdere varianten van gesproken Portugees.

Ondersteuning bij klantcontact

Ben jij in gesprek met een klant? Dan analyseert jouw digitale assistent in hoog tempo alle klantgegevens en historische data. De assistent brengt een aantal producten onder jouw aandacht die voor deze klant interessant kunnen zijn. Hiermee zorg je er niet alleen voor dat jouw medewerkers proactief en sneller klanten kunnen helpen, je biedt jouw klanten ook producten waar zij op dit moment behoefte aan hebben. Of de assistent ondersteunt medewerkers in de gesprekken met klanten door relevante belscripts te tonen en zo richting te geven aan het gesprek. Dit gebeurt op basis van bepaalde tags en kernwoorden uit het gesprek.

5. Beperk risico's met fraude- en foutdetectie apps

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt of kan misbruik worden gemaakt van systemen. Dat is helaas onvermijdelijk. Ook hier kunnen slimme apps en toepassingen het verschil maken. De technieken voor het opsporen van fraude zijn niet nieuw, maar zijn een stuk effectiever geworden dankzij de ontwikkelingen binnen big data, analytics en AI. Zo zijn nieuwe AI-technieken in staat om veel sneller fouten of verdachte transacties op te sporen en te classificeren.

Zo is het mogelijk om in een fractie van een seconde de invoer van bijvoorbeeld IBAN-gegevens te verifiëren met de gegevens die bekend zijn bij de bank. Is alles in orde, dan gaat de betaling gewoon door zonder dat de medewerker hier ook maar iets van merkte. Klopt er iets niet, dan krijgt hij een melding en kan men de ingevoerde gegevens dubbelchecken.

Met apps investeer je in de toekomst

De boodschap is duidelijk. Wil je als financiële dienstverlener klanten aan je binden, relevant blijven in de toekomst en de concurrentie met de FinTech bedrijven aangaan? Dan is het noodzakelijk dat je technologie en innovatie omarmt en deze inzet om medewerkers optimaal te ondersteunen in hun werkzaamheden.

Wil je meer weten over de mogelijkheden van het Microsoft Power Platform of ben je benieuwd hoe Macaw je kan ondersteunen bij het maken van je bedrijfsapplicatie? Neem dan contact met ons op. Wij helpen je graag met jouw uitdagingen.

macaw

Challenge accepted.