

Appian Connected Servicing

Mayor satisfacción del cliente con transacciones más ágiles y sin contratiempos.

Procesos complejos con mucho en juego.

¿Cómo pueden las instituciones de servicios financieros agilizar y orquestar sus actividades para lograr mayor velocidad, precisión, eficiencia y satisfacción del cliente? Con Appian Connected Servicing tanto los propios clientes como los equipos de atención al cliente ganan visibilidad sobre el proceso, consiguiendo que todas las partes sepan en todo momento en qué punto se encuentra una solicitud.

Las actualizaciones del responsable de una cuenta, como los cambios de beneficiario, los cierres, las revisiones de la estructura de tarifas y los cambios de dirección, son actividades rutinarias y fundamentales en cualquier institución de servicios financieros. A menudo, estas solicitudes del cliente o del titular de una cuenta requieren una variedad de procesos, sistemas y fuentes de datos que implican diferentes departamentos y organizaciones. Esto ocurre especialmente al tratar con mercados de capitales, instituciones de mayor tamaño, transacciones globales y gestión de carteras de grandes patrimonios.

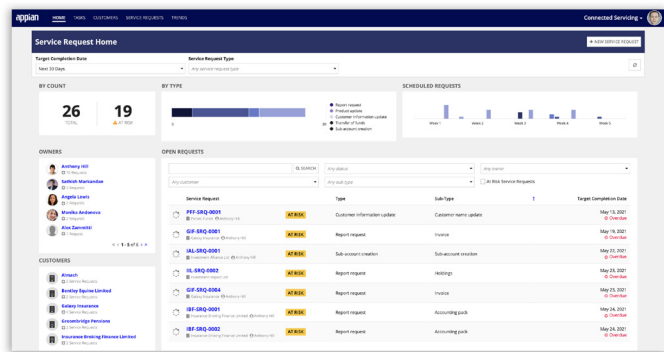
Es mucho lo que está en riesgo si no se atienden las solicitudes de servicio al cliente de forma precisa y en plazo, y los acuerdos de nivel de servicio (SLA), así como los indicadores clave de rendimiento (KPI), están en juego. Además, las operaciones diarias pueden verse afectadas por auditorías y revisiones, lo que puede acabar en gastos de reembolso a los clientes, daños a la reputación e incluso multas. La falta de comunicación y los retrasos pueden dificultar las relaciones con los clientes y perjudicar los intentos de venta cruzada de otros productos y servicios.

Appian Connected Servicing aborda los principales retos de la gestión de cuentas y va más allá, orquestando y automatizando las tareas a lo largo del ciclo de vida de las solicitudes de clientes, integrando sistemas y datos y proporcionando una visión completa del historial y los cambios de las cuentas.

Maximizar la visibilidad, la eficacia y el control.

Para conseguir más transparencia entre usuarios internos y externos, Appian Connected Servicing aprovecha el portal de autoservicio externo que permite gestionar directamente con los clientes las solicitudes y los documentos necesarios. Los beneficios del portal incluyen:

- Minimizar el flujo de comunicaciones de un lado a otro por correo electrónico.
- Permitir que los clientes proporcionen información sensible de forma segura a través de un sistema de gestión de documentos.
- Permitir que los usuarios finales envíen solicitudes de forma directa y supervisen su estado con facilidad.



Internamente, Appian Connected Servicing mejora el rendimiento e impulsa los resultados de toda la empresa.

- Los gestores trabajan de forma más eficiente, mejorando la experiencia del cliente al poder agilizar las actividades, consolidar la información y mantenerle informado durante todo el proceso.
- Los equipos de atención al cliente y onboarding consiguen una mejor supervisión y más visibilidad en todos los departamentos, visualización instantánea del rendimiento de las solicitudes en comparación con la planificación y una mayor capacidad de colaboración para una resolución más rápida de los problemas.
- La dirección ejecutiva gana confianza en el cumplimiento de las solicitudes y de los acuerdos de nivel de servicio, sin retrasos ni complicaciones.

Entre bastidores, los equipos IT se benefician de la adaptabilidad, extensibilidad y velocidad de implementación de la solución. Los componentes predefinidos mantienen los servicios sobre ruedas con la posibilidad de adaptar las funcionalidades al entorno único y complejo de cada institución.

Gracias a la mayor agilidad y visibilidad sobre los procesos, los clientes de Appian Connected Servicing han conseguido un aumento de hasta el 64 % en la satisfacción del cliente, con una mejora de los SLA y los KPI.

Tramitación de solicitudes ágil y conectada.

Appian Connected Servicing ofrece tanto a los usuarios empresariales como a los clientes, la posibilidad de crear y consultar las solicitudes de servicio y proporciona a las instituciones de servicios financieros un lugar unificado para orquestar todas las necesidades de sus cuentas.

Configuraciones que permiten a los usuarios de negocio gestionar los tipos de solicitudes de servicio, asignar los tipos de documentos a las solicitudes de servicio y seleccionar las solicitudes de servicio a partir de campos predeterminados.

Paneles de control que proporcionan visibilidad sobre la finalización de las solicitudes de servicio, por cliente y por porcentaje de cierre en plazo, y finalización de tareas por grupo.

Integraciones con otras aplicaciones del sector de los servicios financieros, que ofrecen a los equipos la posibilidad de mejorar los perfiles de los clientes y los datos del registro de cuentas.

Coordinación de tareas, una parte crucial de la gestión de las solicitudes de los clientes. Appian Connected Servicing unifica las tareas para lograr una mayor eficiencia y precisión para los equipos de gestión de la relación con el cliente, y una mejor experiencia para el propio cliente.

Appian Connected Servicing permite a los gestores de las relaciones con el cliente, a los equipos de atención al cliente y a los directivos la capacidad de:

- Ver y coordinar las solicitudes de servicio actuales y futuras.
- Ver un historial completo de las solicitudes de servicio en entrada, activas y finalizadas de un cliente.
- Configurar y controlar las tareas generadas y asignadas a solicitudes de servicio específicas.
- Ver los informes de los acuerdos de nivel de servicio para mejorar los procesos y garantizar una rápida respuesta.
- Iniciar solicitudes de servicio a partir de activadores de alerta externos y gestionar las solicitudes de servicio programadas.
- Permitir que los clientes presenten sus solicitudes de forma directa.

Parte de una solución integral de servicios financieros.

Appian Connected Servicing es la última solución que se incorpora a un conjunto más amplio de herramientas que tiene como objetivo ofrecer a las instituciones de servicios financieros un lugar unificado para gestionar todas sus necesidades de gestión de cuentas. [Appian Connected Onboarding](#) es la solución elegida para crear experiencias de onboarding B2B conectadas, automatizadas y personalizadas:

- Creada en la Plataforma de Automatización Low-Code de Appian.
- Aprovecha el Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP), la Automatización Robótica de Procesos (RPA) y la Inteligencia Artificial (IA).

- Utiliza integraciones de datos preconfiguradas para ofrecer un acceso directo a información de otras fuentes.
- Se configura y se pone en marcha rápidamente para aumentar la productividad.
- Escala la gestión de tareas a través de la aprobación y reasignación de tareas remitidas para la aprobación del gerente.
- Proporciona un perfil de cliente completo de todas las actividades comerciales en curso.

Las principales empresas de servicios financieros confían en Appian:

S&P Global

 **Bendigo Bank**



HARBOURVEST

 **Santander**