

Appian Connected Servicing

Améliorer la satisfaction des clients grâce à des transactions plus rationalisées et plus fluides.

Des processus complexes avec des enjeux élevés.

Comment les institutions de services financiers peuvent-elles rationaliser et orchestrer leurs activités pour gagner en rapidité, en précision, en efficacité et en satisfaction client ? Avec Appian Connected Servicing, les clients et les équipes du service clientèle gagnent en visibilité sur le processus, ce qui permet à chacun de savoir où en est une demande à tout moment.

Les mises à jour des propriétaires de comptes, comme les changements de bénéficiaires, les fermetures, les révisions de barèmes tarifaires et les changements d'adresse, sont des opérations courantes et essentielles pour les institutions de services financiers. Souvent, ces demandes de clients ou de dépositaires impliquent une variété de processus, de systèmes et de sources de données répartis entre les différents départements et organisations. Cela est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit de marchés de capitaux, de grandes institutions, de transactions mondiales et de la gestion de portefeuilles de particuliers très fortunés.

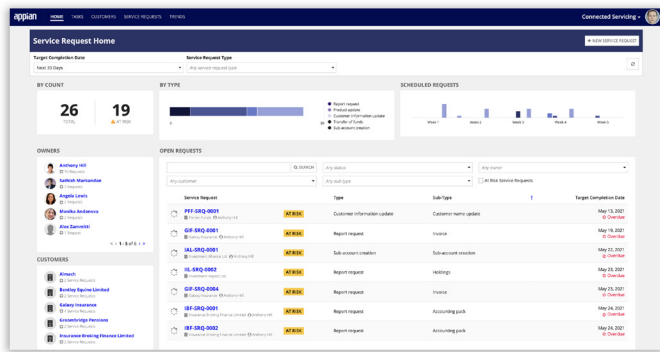
Les enjeux sont importants si les demandes de service clientèle ne sont pas traitées de manière précise et dans des délais convenables. Les accords de niveau de service (SLA) et les indicateurs clés de performance (KPI) sont ici en jeu. Pourtant, les audits et les recherches rétrospectives peuvent perturber les opérations quotidiennes, ce qui peut entraîner des frais de remboursement aux clients, une réputation entachée, voire des amendes. Une mauvaise communication et des retards peuvent nuire aux relations avec les clients et entraver les tentatives de vente incitative (upsell) et croisée (cross-sell) d'autres produits et services.

Appian Connected Servicing répond aux défis de la gestion des comptes et plus encore, permet d'orchestrer et d'automatiser les tâches tout au long du cycle de vie des demandes, d'intégrer les systèmes et les données, et de fournir une vue complète de l'historique et des modifications des comptes.

Maximiser la visibilité, l'efficacité et le contrôle.

Pour accroître la transparence entre les utilisateurs internes et externes, Appian Connected Servicing exploite également le portail en libre-service externe pour gérer les demandes et les documents nécessaires directement avec les clients. Ce portail présente les avantages suivants :

- Réduire au minimum le va-et-vient des communications par e-mail entre les parties.
- Permettre aux clients de fournir des informations sensibles en toute sécurité via un système de gestion de documents.
- Donner aux utilisateurs finaux la possibilité de soumettre directement des demandes et de contrôler facilement leur statut.



En interne, Appian Connected Servicing améliore les performances et ces résultats ont des répercussions à tous les niveaux de l'entreprise. Par exemple :

- Les chargés de relations travaillent plus efficacement et améliorent l'expérience client lorsqu'ils ont la possibilité de rationaliser les activités, de consolider les informations et de tenir les clients informés tout au long du processus.
- Les groupes chargés du service clientèle et de la prise en charge des clients peuvent superviser plus efficacement lorsqu'ils possèdent une meilleure visibilité sur les différents départements, des vues instantanées de la performance des demandes par rapport aux objectifs et la possibilité d'échanger facilement en interne pour résoudre plus rapidement des problèmes.
- Les dirigeants ont davantage confiance lorsque les demandes sont satisfaites et que les accords de niveau de service (SLA) sont respectés sans retard ni problème.

En coulisses, les équipes informatiques bénéficient de l'adaptabilité, de l'extensibilité et de la rapidité de mise sur le marché de la solution. Les composants prédéfinis permettent d'accélérer les opérations de service tout en offrant la possibilité de personnaliser les fonctionnalités pour l'environnement unique et complexe d'une institution.

Grâce à l'accélération des processus et à l'amélioration de la visibilité, les clients d'Appian Connected Servicing ont constaté une augmentation de 64 % de la satisfaction des clients, avec une amélioration des accords de niveau de service (SLA) et des indicateurs de performance clés (KPI).

Traitement des demandes rationalisé et connecté.

Appian Connected Servicing donne aux utilisateurs professionnels finaux, y compris les clients, la possibilité de créer et de visualiser les demandes de service, et contribue à fournir aux institutions de services financiers un emplacement unique pour orchestrer tous les besoins de leurs comptes.

Les configurations permettent aux utilisateurs business de gérer les types de demandes de service, de rediriger les types de documents selon les demandes de service et de sélectionner les demandes de service à partir de champs par défaut.

Les tableaux de bord offrent une visibilité sur la clôture des demandes de service, par client, sur le pourcentage de clôture dans les délais, et la clôture des tâches par groupe.

Les intégrations avec d'autres applications de l'industrie des services financiers donnent aux équipes la possibilité d'affiner les profils des clients et les données enregistrées sur les comptes.

L'orchestration des tâches est un élément crucial de l'exécution des demandes des clients. Appian Connected Servicing unifie ces tâches pour plus d'efficacité et de précision pour les équipes en relation avec les clients et une expérience plus rapide et meilleure pour le client.

Appian Connected Servicing permet aux gestionnaires de la relation client, aux équipes chargées du service clientèle et de la prise en charge des clients, ainsi qu'aux dirigeants, d'être en mesure de :

- Voir et orchestrer les demandes de service en cours et à venir.
- Afficher un historique complet de toutes les demandes de service à venir, en cours et passées pour un client.
- Configurer et contrôler les tâches générées et affectées pour des demandes de service spécifiques.
- Consulter les rapports sur les accords de niveau de service (SLA) pour améliorer les processus et garantir des délais d'exécution rapides.
- Initier des demandes de service à partir de déclencheurs externes de type « drapeau rouge » et gérer les demandes de service planifiées régulièrement.
- Permettre aux clients de soumettre leurs demandes directement.

Une partie intégrante d'une solution complète de services financiers.

Appian Connected Servicing est la dernière solution d'une vision plus large et d'un objectif plus vaste : donner aux institutions de services financiers un emplacement unique pour orchestrer tous leurs besoins en matière de comptes. [Appian Connected Onboarding](#) est la solution de choix pour créer des expériences d'onboarding B2B connectées, automatisées et personnalisées :

- Construit sur la plateforme d'automatisation Low-Code Appian.
- Exploite le traitement intelligent des documents (IDP), l'automatisation des processus robotisés (RPA) et l'intelligence artificielle (IA).
- Utilise des intégrations de données prédéfinies pour offrir un accès fluide aux informations provenant d'autres sources.
- Configurations et lancements rapides pour une productivité accrue.
- Améliore la gestion d'activités des managers pour approuver et réaffecter des tâches qui leur sont soumises.
- Fournit un profil client complet de toutes les activités business en cours.

Des institutions financières de premier plan font confiance à Appian :

S&P Global

 **Bendigo Bank**

occ

HARBOURVEST

 **Santander**