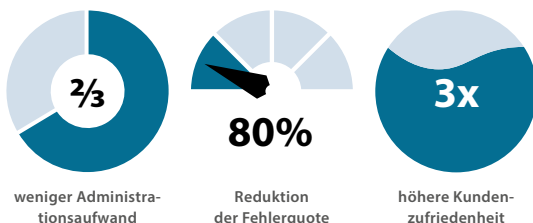




Digitales Onboarding bei der Baloise Bank: Maximale Effizienz und Kundenzufriedenheit



Baloise transformiert das Neukunden-Onboarding mit Axon Ivy: Die Beseitigung papierbasierter Vorgänge und die Implementierung nahtloser digitaler Abläufe machen den gesamten Prozess schneller und zuverlässiger, reduzieren Fehler und steigern die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.



Prozesse / Services

- Geführtes Neukunden-Onboarding
- Kunden-Onboarding via Self Service
- Identifikationsvorgänge

User Experience

- Intuitive Benutzeroberfläche
- Beschleunigte Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- Reduzierte Fehleranfälligkeit
- Gesteigerte Servicequalität
- Maximale Datensicherheit
- Unabhängigkeit von Service- und Öffnungszeiten durch Self-Service

Herausforderung

Bei Baloise erfolgte das Neukunden-Onboarding bisher ausschließlich über Papierdokumente. Das führte auf Grund zahlreicher Medienbrüche und manueller Dateneingaben zu Unstimmigkeiten und Unvollständigkeiten. Der gesamte Onboarding-Prozess konnte mehrere Wochen dauern und beanspruchte enorme Kapazitäten. Das beeinträchtigte nicht nur die Produktivität der Mitarbeitenden, sondern führte auch zu einer unbefriedigenden Kundenerfahrung.

Zudem bestand für Kunden bisher nicht die Möglichkeit, das Onboarding selbstständig online durchzuführen. Sie mussten persönlich in einer Baloise-Niederlassung erscheinen oder die Eröffnung mit einer beglaubigten Ausweiskopie auf dem Postweg nutzen.

“Der neue Onboarding-Prozess ist intuitiv und benutzerfreundlich. So konnten wir mit Axon Ivy die Kundenzufriedenheit merklich steigern. Die Reduzierung der Verwaltungsaufwände ermöglicht es unseren Mitarbeitenden, sich stärker auf wertschöpfende Tätigkeiten zu konzentrieren.”

Marco Meneghini, Projektleiter Digitale Prozesse, Baloise Bank AG

Geschäftsauswirkungen

- Vollständig papierloser Prozess
- Beschleunigtes Onboarding
- Reduzierte Administration
- Erhöhte Effizienz und Produktivität
- Gesteigerte Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- Maximale Skalierbarkeit der Lösung

Technologie

- Axon Ivy
- Vollständige und nahtlose Integration vorhandener Systeme:
 - Kernbankensoftware Avaloq
 - Systeme für elektronische Signatur,
 - dg archiv (Boss-Info bzw. dataglobal)
 - IdentityBase (GSN)
- Erweiterte Verwendbarkeit des Plattform Integration Layers

Lösung

Um ein reibungsloses und rasches Onboarding zu ermöglichen, sollte ein Prozess über eine vollständig digitale Eröffnungsstrecke geschaffen werden, der sowohl das geführte Onboarding durch Berater als auch das Self-Service-Onboarding für Kunden integriert. Ziel war es, die Abläufe so weit wie möglich zu automatisieren, um eine effiziente Durchführung, maximale Service- und Datenqualität sowie die Erfüllung aller regulatorischen Anforderungen sicherzustellen. Ein weiterer wichtiger Aspekt war die Einrichtung einer benutzerfreundlichen Backend-Anwendung, mit der sich Fragen oder Probleme schnell und effektiv durch Service-Mitarbeitende lösen lassen. Zudem soll damit die Qualität der eingehenden Fälle kontinuierlich überwacht und verbessert werden.

Mit Axon Ivy wurde eine digitale Lösung für das gesamte Neukunden-Onboarding realisiert. Die Plattform automatisiert und steuert den Prozess und orchestriert vorhandene Systeme. Durch die zahlreichen Schnittstellen-Anbindungen wird eine nahtlose Verarbeitung eingehender Eröffnungen von Anfang bis Ende erreicht. Der Vorgang beinhaltet digitale Signaturen, Identifikationsvorgänge sowie Archivierung und sorgt dank moderner Verschlüsselungstechnologien für maximale Sicherheit der Daten und Transaktionen.



Ergebnis

Die neue digitale Onboarding-Lösung führt zu einer signifikanten Optimierung des gesamten Prozesses. Der vollständige Zugriff auf alle eingehenden Eröffnungen im Kundenservice-Backend ermöglicht eine verbesserte Reaktionszeit und Servicequalität. Die Lösung erfordert nur minimale manuelle Eingriffe, etwa für die Kontrolle der Ausweisbildqualität. Das leistet einen erheblichen Beitrag zur Effizienz des Onboarding-Prozesses. Die Folgen sind eine erhöhte Kundenzufriedenheit, kürzere Durchlaufzeiten und eine effizientere Nutzung der Ressourcen.

Der Self-Service bietet Kunden durch seine Unabhängigkeit von Service- und Öffnungszeiten maximale Flexibilität und reduziert gleichzeitig den Aufwand für die Mitarbeitenden. Dank der Skalierbarkeit von Axon Ivy können künftig weitere Automatisierungsprojekte auf der Plattform realisiert werden.



Baloise Schweiz

Die Baloise Bank und die Baloise Versicherungen in der Schweiz agieren gemeinsam als fokussierter Finanzdienstleister. Das Angebot erstreckt sich über integrierte Lösungen für Versicherung, Vorsorge und Vermögensbildung für Privatkunden sowie kleinere und mittlere Unternehmen. Sie sind Teil der Baloise Group, ein europäisches Finanz- und Versicherungsunternehmen mit Hauptsitz in Basel in der Schweiz und Tochtergesellschaften in Belgien, Deutschland und Luxemburg.