



Versprechen erfüllen – von Anfang an

Wie Sie mit einem schnellen und angepassten Onboarding langfristige Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen fördern

Das Onboarding und die Erledigung der Formalitäten sind die ersten Berührungspunkte mit Ihrem Unternehmen. Sie sollten neue Mitarbeiter und neue Geschäftsbeziehungen schnell und einfach hinzufügen können, z. B. Kunden, die einen Kredit- oder Versicherungsantrag stellen. Doch für viele Unternehmen bringt dies zahlreiche komplexe Aufgaben rund um die Datenerfassung und Due Diligence mit sich, die in einem sich ständig verändernden rechtlichen Umfeld zu bewältigen sind – intelligente Automatisierung ist deshalb der Schlüssel zum richtigen Workflow und zur passenden Beziehung, und zwar von Anfang an.

Langsames, umständliches Onboarding kostet Zeit und Geld

Langwierige Prozesse beim Onboarding von neuen Kunden, Lieferanten, Mitgliedern oder Geschäftspartnern können zu Umsatzeinbußen führen und die Kundenzufriedenheit strapazieren. Das Onboarding ist jedoch eine komplexe und oftmals stark regulierte Aufgabe, außerdem ist es sehr personalintensiv, wodurch sich Fehler und Unregelmäßigkeiten einschleichen können. Das alles sind Hürden für Ihren Erfolg und Ihr Wachstum.

Über 64 % der Banken berichten von entgangenen Geschäften und Einnahmen wegen Problemen mit ihrem aktuellen Onboarding-Prozess.

– Forrester Research

Ein reibungsloses Onboarding kann den Aufbau von Beziehungen fördern und Kundenabwanderung minimieren.

Intelligente Automatisierung kann Ihnen dabei helfen, wichtige Daten zu erfassen, Due-Diligence-Prüfungen durchzuführen, Konten zu aktivieren, Risiken und Compliance-Anliegen zu bewältigen, Fragen schnell und korrekt zu beantworten und richtig auf Bedenken einzugehen. So können Sie gleich ab der ersten Interaktion positive Beziehungen aufbauen.

5 Schritte zu einem guten Onboarding

Achten Sie auf eine optimale Vorbereitung

Integrieren Sie gute KYC-Prozesse (Know Your Customer) und KYS-Prozesse (Know Your Supplier) in Ihr Onboarding, damit Sie von Anfang an auf dem richtigen Weg sind.

Sorgen Sie für eine herzliche Begrüßung

Eine persönliche, proaktive Kommunikation vermittelt Wertschätzung und Einbindung in den Prozess.

Lassen Sie den Prozess einfach erscheinen

Erstellen Sie geführte Workflows, die Teams und Systeme umfassen, ohne Ihre Kunden, Lieferanten oder Mitarbeiter zu überfordern.

Machen Sie den Prozess für alle transparent

Verfolgen Sie den Fortschritt mit und richten Sie Alarmer ein, die bei Verzögerungen ausgelöst werden. So sorgen Sie dafür, dass Arbeiten pünktlich erledigt werden und Sie die nötigen Daten erhalten.

Verhelfen Sie allen Beteiligten zu schnellen Erfolgen

Stellen Sie den richtigen Personen die richtigen Informationen und Prozesse zur Verfügung, damit alle sofort loslegen können. Schicken Sie neuen Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern z. B. Standarddokumente oder Links zu wichtigen Websites und benötigten Anwendungen.



So verbessern Sie das Onboarding mit intelligenten Workflows

Arbeit optimieren

Integrieren Sie KYC- und KYS-Geschäftsregeln in Ihren Onboarding-Workflow, um die Einhaltung der Kunden- und Lieferantenkriterien sicherzustellen. Nutzen Sie RPA zur Automatisierung der Datenerfassung und -validierung, um Risiken zu minimieren, das Vertrauen zu stärken sowie mehr Effizienz und genauere Abläufe zu schaffen. Nutzen Sie die integrierte KI, um Onboarding-Probleme vorwegzunehmen und Aufgaben in Echtzeit automatisch neu zu priorisieren, zuzuweisen oder zu eskalieren.

Compliance stärken

Automatisieren Sie Anfragen und Datenanalysen für Hintergrundprüfungen. Profitieren Sie von intelligenten Automatisierungsfunktionen, wenn Sie den richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen zur Verfügung stellen. Bieten Sie allen Stakeholdern Einblick in den Status von Onboarding-Meilensteinen und richten Sie Echtzeitalarme ein, um bei Verzögerungen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Erlebnisse aller Beteiligten verbessern

Definieren Sie alle Elemente des Onboardings und der Akquise in einer zentralen Umgebung für Geschäftsfunktionen und IT, um optimale Ergebnisse für Kunden zu gewährleisten. Entwickeln Sie Ihre Abläufe auf einer Plattform, mit der Sie von Anfang an alles richtig machen und gezielte Änderungen auf neuen Ebenen realisieren können, um Workflows, Entscheidungen und Erlebnisse detailliert nach Kriterien wie Kunde, Region oder Angebot abzustimmen. Lassen Sie Ihre Kunden den Interaktionskanal wählen und etablieren Sie ein vorhersehbares Kunden-Onboarding – unabhängig davon, wie Kunden mit Ihnen in Kontakt treten. Stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten im gesamten Prozess eingebunden werden, und nutzen Sie eine KI-gestützte Entscheidungsfindung, um jedes Onboarding-Erlebnis abhängig vom Kundenkontext persönlich zu gestalten.

ROI-Steigerung in unter 3 Monaten mit der Low-Code-Plattform von Pega

Mit der Low-Code-Plattform von Pega können Sie produktionsbereite Workflows im Vergleich zu konventionellen Methoden in einem Bruchteil der Zeit zusammenstellen. Pega lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Unternehmensanwendungen integrieren, sodass Sie im Handumdrehen neue Workflows hinzufügen, Workflows nach Region oder Geschäftsbereich spezialisieren und Pega-Apps auf allen beliebigen Kanälen bereitstellen können – ganz ohne klassische Programmierung. Und dank unserer patentierten, mehrschichtigen Architektur können Sie für Veränderungen vorausplanen und gezielt entwickeln, sodass Sie sich problemlos an neue geschäftliche, gesetzliche oder sogar geopolitische Gegebenheiten anpassen können.

„Mit Pega und Accenture hat Virgin Money beeindruckende Ergebnisse bei der operativen Effizienz und dem Kundenerlebnis erzielt. Beispielsweise dauert die Kontoeröffnung für ein Produkt jetzt nur noch 15 Minuten statt 15 Tage.“

– Keith Williams
Head of Process Automation Service Centre,
Virgin Money



Erfolgreiche Vorreiter

Virgin Money hat seine Kontoeröffnungsprozesse transformiert und das Onboarding für ein Produkt von 15 Tagen auf 15 Minuten verkürzt.

Siemens hat eine global ausgerichtete digitale Workflow-Lösung für das übergeordnete Datenmanagement geschaffen und die Onboarding-Zeit für neue Geschäftspartner um 65 % verringert.

Healthfirst hat die Mitgliederregistrierung sowie das Forderungs- und Lieferanten-Lebenszyklusmanagement modernisiert und 98 % der Neuaufnahmen automatisiert.



**Erfahren Sie mehr
über den Aufbau
wertvoller
Beziehungen.**

Laden Sie das E-Book „Bessere Ergebnisse mit intelligenten Workflows“ herunter.

Weitere Informationen finden Sie unter pega.com/de.