



Nintex hilft Equilibrium bei der Erfolgsplanung für seine Kunden

Das Vermögensmanagementunternehmen, das für seine preisgekrönten individuellen Services bekannt ist, verwendet Nintex Promapp[®], um seinen Kunden einen außergewöhnlichen, gleichbleibend hochwertigen Service zu bieten.

Organisation

Equilibrium Financial
Planning

Website

www.eqllp.co.uk

Branche

Finanzdienstleistungen

Land

Vereinigtes Königreich

Situation

Aufgrund der unterschiedlichen Ansätze der zahlreichen Berater bestand die Gefahr eines uneinheitlichen Vorgehens im Kundendienst und kostspieliger Fehler.

Lösung

Equilibrium nutzte Nintex Promapp, um Prozesse wie Kunden-Onboarding und Dokumentmanagement zu standardisieren und effizienter zu verwalten. Außerdem wurde eine bessere Kommunikation im Unternehmen ermöglicht.

Nutzen

Einheitlicher Onboarding-Prozess für Kunden und schnellere Reaktionszeiten

Nahezu 300 Prozesse abgebildet und mehr als 200 veröffentlicht

11.000 Prozessansichten, Tendenz steigend

Ein Labyrinth uneinheitlicher Prozesse kann zu kostspieligen Fehlern führen

Equilibrium unterstützt seine Kunden seit fast 25 Jahren mit fachkundigem Vermögens- und Investitionsmanagement sowie Strategien für Altersvorsorge und Nachlassplanung. Das Unternehmen spezialisiert sich auf das Vermögensmanagement im Rentenalter und differenziert sich auf dem Markt, indem es weit mehr bietet als eine reine Investitionsberatung. Stattdessen engagiert sich Equilibrium für die Entwicklung langfristiger Finanzpläne, die sich positiv auf das Leben seiner Kunden auswirken. Das Unternehmen hat sich Transparenz und einen persönlicheren Service als durchschnittliche Finanzinstitute zum Ziel gesetzt.

Als der Kundenstamm von Equilibrium auf über 1.200 verwaltete Konten gestiegen war, wurde dem Unternehmen klar, dass es strukturierte Prozesse benötigte, um einen Service höchster Qualität zu bieten und der Marke weiterhin Rechnung zu tragen. Angesichts zahlreicher Manager und Berater, die sich um die Kunden kümmerten, fehlte dem Unternehmen ein Konzept zum Dokumentieren von Prozessen, um eine einheitliche Kundenerfahrung zu garantieren.

Die anfallende Arbeit wird von einem Team aus sieben Beratern und einer Support-Belegschaft von 90 Mitarbeitern in der Zentrale des Unternehmens erledigt. Bei vielen unterschiedlichen und individuellen Arbeitsmethoden aller Berater, war es die größte Herausforderung für Equilibrium einen einheitlichen Ansatz für die Kundenbetreuung zu erschaffen, insbesondere für das Onboarding von Neukunden.

Empfehlungen und der erste Eindruck sind entscheidend, um Interessenten zu gewinnen und Kunden zu binden. Besonders in dieser frühen Phase der Kundenbeziehung konnte es sich Equilibrium nicht leisten, Fehler zu machen oder sein Serviceniveau zu gefährden. Bereits bei kleinen Fehlern könnten Interessenten abspringen und der Ruf des Unternehmens leiden. In einigen Fällen könnten Fehler sogar zu Gesetzesverstößen und Bußgeldern führen.

Zukunftsplanung – mit Nintex

„Unsere Branche ist stark reglementiert. Wenn jemand einen Fehler macht, der den Kunden Geld kostet, kommen wir dafür auf. Wir haben festgestellt, dass Fehler aufgrund mangelhafter Kenntnis der Prozesse des Unternehmens teuer zu stehen kommen können.“

— **Toby Ellington**, Head of Systems & Processes,
Equilibrium Financial Planning

Toby Ellington, Head of Systems & Processes bei Equilibrium, wusste, dass das Unternehmen eine bessere Lösung finden musste, um sicherzustellen, dass Prozesse angemessen gehandhabt und einheitlich und korrekt umgesetzt werden. Es benötigte eine Methode, um neue, standardisierte Ansätze für die kritischsten Prozesse wie das Onboarding von Kunden und das Leadmanagement klar zu kommunizieren. Es erwies sich allerdings schon als schwierig, Vorschläge für bessere Praktiken im Unternehmen zu verbreiten.

In der Vergangenheit hatte sich das Management auf Yammer-Mitteilungen und Tools wie Microsoft Word verlassen, um Prozessdokumentationen zu erstellen. Diese Strategie führte häufig dazu, dass die Mitarbeiter wichtige Mitteilungen verpassten. Versuche, entscheidende Prozesse zu verbessern, schlugen bereits fehl, bevor sie überhaupt begonnen hatten. Ellington war klar, dass Equilibrium ein Tool benötigte, das Prozesse verwalten und die Einheitlichkeit im Unternehmen verbessern konnte. So entdeckte das Unternehmen Nintex Promapp.

Investition in Transparenz, Einfachheit und Kontrolle zahlt sich für Equilibrium aus

Equilibrium benötigte ein Tool für das Management seiner Geschäftsprozesse, mit dem es Prozesse effizient und auf die unterschiedlichen Arbeitsweisen seines Teams angepasst steuern, verwalten und prüfen konnte. Außerdem war es dem Unternehmen wichtig, dass dieses Tool in verschiedenen Formaten Transparenz bot.

Die visuellen und übersichtlich gegliederten Abbildungsformate von Nintex Promapp waren ein einzigartiger Vorteil für das Kundenmanagementteam von Equilibrium. Die Fähigkeit, zwischen einer visuellen Ansicht und einer detaillierten Prozessübersicht zu wechseln, weckte das Interesse an der Lösung und trug schließlich entscheidend zu ihrer erfolgreichen Einführung bei.

Ein weiteres Kaufargument für Equilibrium war die Schnelligkeit der Implementierung von Nintex Promapp ohne umfangreiche Schulungen. Das Tool ist so benutzerfreundlich, dass die entsprechenden Fachkräfte des Unternehmens die Kundenmanagementprozesse sofort und vor allem effektiv abbilden konnten. Auf dieser Grundlage wurden die Prozesse dann im Rest der Organisation eingeführt, um eine korrekte Umsetzung zu gewährleisten.

Darüber hinaus können mit Nintex Promapp alle Teammitglieder zu den Prozessen beitragen und sie verbessern. Ist der Prozess einmal erstellt, kann dieser von allen mit Feedback versehen werden, sodass die akkurate Dokumentation sichergestellt werden kann.

Equilibrium fokussierte sich auf die Prozesse, die am dringendsten standardisiert werden mussten. Durch die Unterstützung der Verantwortlichen aus dem Kundenmanagement und eine reibungslose Implementierung, war das problemlos möglich. „Wir wollten damit beginnen, die Abläufe zu identifizieren, die am komplexesten und risikoreichsten sind, und sie als Erstes abbilden“, betont Ellington.

Einer der wichtigsten Prozesse, die Equilibrium zuerst in Angriff nahm, war das Leadmanagement für neue Interessenten – ein Prozess, der sich durchschnittlich über 9 bis 12 Monate erstrecken kann. Von der Eingabe der Interessentendaten in die CRM-Lösung und der Planung erster Besprechungen bis hin zur Aktualisierung von Kundeninformationen und der Generierung von Managementberichten – jede Phase musste korrekt und für jeden Interessenten einheitlich sein. Mit Nintex Promapp konnte ganz einfach sichergestellt werden, dass jeder Schritt genau befolgt wurde, unabhängig davon, wer für einen Interessenten zuständig war oder den Fall bearbeitete.

„Quasi die Hälfte unserer Organisation ist im Kundenmanagement tätig – und genau diese Mitarbeiter benötigen die meiste Unterstützung. Wir wollten alles für sie abbilden und zogen deshalb die Experten im Team hinzu, um die Qualität der Arbeit in diesem entscheidenden Teil unseres Unternehmens zu verbessern.“

— **Toby Ellington**, Head of Systems & Processes, Equilibrium Financial Planning



Bisher hat Equilibrium fast 300 Prozesse abgebildet, über 200 davon sind veröffentlicht und in Gebrauch. Mit bislang mehr als 11.000 Prozessaufrufen wird Nintex Promapp bei Equilibrium weithin positiv aufgenommen.

Equilibrium möchte Nintex Promapp aber unbedingt noch umfassender einsetzen. Die Gesamttransparenz, die das Tool bereitstellt, ist entscheidend für den weiteren Erfolg von Equilibrium. Das Unternehmen freut sich darauf, zusätzliche Nintex-Funktionalitäten einzuführen, um auf diesem Erfolg aufzubauen und alle Prozesse weiter zu verbessern und zu optimieren.

Über Nintex

Nintex ist der globale Standard in Sachen Prozessmanagement und -automatisierung. Heute nutzen mehr als 8.000 Kunden des öffentlichen und privaten Sektors in 90 Ländern die Nintex-Plattform. Sie beschleunigen damit die digitale Transformation – dank einer schnellen, unkomplizierten Verwaltung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Weitere Informationen finden Sie auf www.nintex.de. Hier erfahren Sie auch, wie Nintex und sein weltweites Partnernetzwerk die Zukunft der intelligenten Prozessautomatisierung (IPA) gestalten.

Die erwähnten Produkt- und Servicennamen sind gegebenenfalls Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.