

Financiële dienstverleners omarmen een nieuw tijdperk van klantinzichten

Hoe toonaangevende financiële dienstverleners de vijf grootste uitdagingen van vandaag de dag het hoofd bieden.



Inleiding

Toonaangevende bedrijven in de financiële dienstverlening zijn er altijd snel bij om nieuwe technologie te implementeren. Ze stimuleren zo ontwikkelingen in de sector en proberen hun klanten beter te begrijpen. Dit is tegenwoordig geen onderscheidende factor meer, maar een cruciaal element van de bedrijfsvoering. Financiële instellingen gebruiken data namelijk om risico's beter te beheren en te reageren op veranderingen in de regelgeving.

Maar zijn data het antwoord op de veranderende behoeften van de sector? Gaan een uitmuntende klantervaring en strengere regelgeving nog wel samen? Hoe krijg je bij een nieuwe risicoaanpak je hele organisatie op één lijn?

Uit onze ervaringen met enkele van 's werelds grootste financiële dienstverleners blijkt dat dit echt allemaal mogelijk is. De data die je verzamelt, bevatten alle antwoorden die je zoekt. Maar hoe gebruik je die data? In dit e-book geven we je een aantal inzichten in hoe een nieuwe benadering van data de financiële dienstverlening nieuwe, krachtige mogelijkheden heeft gegeven.

- Volledig inzicht in de behoeften van je klanten
- Speel in op veranderende regelgeving
- Identificeer en overwin risico's
- Breng iedereen in je organisatie op één lijn
- Versnel digitale transformatie

88%

van de klanten verwachtte dat bedrijven hun digitale inspanningen tijdens de pandemie zouden vergroten.

Bron: Finextra

64%

van de financiële dienstverleners in de EU heeft al data- en analyseoplossingen geïmplementeerd.

Bron: EBA 2020

Volledig inzicht in de behoeften van je klanten

Met de ontwikkeling van financiële dienstverlening is het belang van de klantondersteuning en de klant centraal stellen ook veel belangrijker geworden, maar de wensen van de klant veranderen snel. Men verwacht een persoonlijker benadering, maar ook dat producten eenvoudig en makkelijk in gebruik zijn. Vergeleken met andere industrieën is financiële dienstverlening sowieso een complex product, maar desondanks moeten ook deze transactie snel en probleemloos verlopen.

De crux voor goede dienstverlening richting de klant is inzicht in wat hun behoeften zijn. Het draait niet langer meer om reageren op veranderingen in de markt, maar om begrijpen wat je klant nodig heeft en dit leveren voordat je concurrenten dit doen.

En dat betekent dat de klant via alle kanalen moet kunnen worden benaderd en dat er een uitstekende persoonlijke ervaring moet worden geboden. De data die je hiervoor nodig hebt, heb je al. De uitdaging zit 'm in de data begrijpen en vervolgens een klantervaring bieden die anticipeert op de wensen van de klant, en niet alleen maar reageert op huidige behoeften.



66%

van de klanten verwacht dat bedrijven hun unieke behoeften en verwachtingen begrijpen.

Bron: [Finextra 2020](#)

Banken zouden een groei van **27,5%** kunnen realiseren door simpelweg de klantervaring te verbeteren.

Bron: [Qualtrics](#)



Succesverhaal van een klant: Charles Schwab



HET PROBLEEM:

Charles Schwab is een van de grootste beursgenoteerde financiële dienstverleners in de Verenigde Staten. Maar met 345 kantoren en 13 callcenters was de klantervaring binnen het bedrijf niet zo uniform als die zou moeten zijn. Door de toegenomen concurrentie was het cruciaal om snel een klantervaring op maat te kunnen bieden.



DE OPLOSSING:

Alle kantoren en callcenters van Schwab houden nu zowel de klantactiviteit als klanttevredenheid bij om klantinzichten op te doen waarmee ze de behoeften van klanten beter kunnen begrijpen. Door alle data in Tableau bij elkaar te brengen, kreeg de leiding een beter beeld, niet alleen van elke regio, maar van elke klant.



HET RESULTAAT:

Schwab heeft 140 kantoormanagers en 1200 financieel adviseurs in de Verenigde Staten op precies het juiste moment de juiste data gegeven. Hierdoor kan elk kantoor binnen de organisatie de interactie met klanten verbeteren en inspelen op individuele behoeften.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

140

kantoormanagers en 1200 financieel adviseurs gebruiken Tableau om prestaties bij te houden en klanten een oplossing op maat te bieden

"Doordat we weten wat onze klanten willen, kunnen onze kantoren de interactie met klanten verbeteren en doeltreffendere gesprekken voeren".



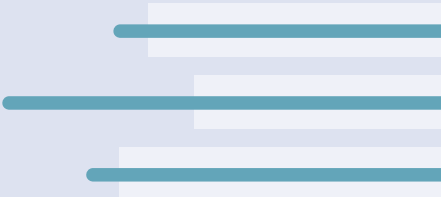
JACKIE CHIN
Vicepresident Retail Analytics
Charles Schwab

Speel in op veranderende regelgeving

Door de steeds fragmentarischere wet- en regelgeving wereldwijd moet financiële dienstverlening voldoen aan verschillende vereisten in vele verschillende territoria. Aangezien er sprake is van een periode van snelle veranderingen, moeten veel van die vereisten nog worden afgerond, wat betekent dat de gevolgen hiervan nog niet volledig duidelijk zijn. Door steeds alleen maar te reageren op deze potentiële vereisten, verlies je kostbare tijd en.

Regulering is dan ook van de grootste trends die men binnen de industrie moet zien te accommoderen. De datamogelijkheden moeten dus worden verbeterd om aan de huidige vereisten te voldoen, zoals de GDPR (AVG) binnen de EU. Dit is een trend die zich zal blijven ontwikkelen, aangezien toezichthouders steeds vaker vereisen dat data worden verzameld.

Nu de regelgeving wordt aangescherpt, is het belangrijk voorbereid te zijn. Via je data kun je volledig inzicht krijgen in de risico's, verkoop en klantervaringen, en door datavastlegging ben je ook goed voorbereid op toekomstige regelgevingsvereisten.



De grootste zorg voor CEO's (met 50%) in de financiële dienstverlening is overregulering. Dit staat al 3 jaar bovenaan het lijstje met zorgen.

Bron: PwC



Succesverhaal van een klant: JPMorgan



HET PROBLEEM:

JPMorgan Chase & Co is een van de meest gerenommeerde financiële dienstverleners van de VS, waarvan de voorlopers dateren uit 1799. Maar in het verleden behaalde resultaten bieden geen garantie voor de toekomst, dus zocht het bedrijf met het oog op de toekomst naar een oplossing om medewerkers een beter totaalplaatje te bieden en ze te helpen in te spelen op veranderende regelgeving.



DE OPLOSSING:

Het managementteam en de IT-afdeling werkten samen met Tableau om obstakels weg te nemen voor bedrijfsgroepen en tegelijkertijd werd een beheeroplossing ontwikkeld in samenwerking met experts op het gebied van compliance, audits en risicobeheer. Het doel was om bedrijfsgroepen meer mogelijkheden te geven en tegelijkertijd interne en externe normen voor databeheer te overtreffen.



HET RESULTAAT:

JPMC zette de stap naar een selfservicedatamodel waarmee analisten in verschillende afdelingen van het bedrijf zelf data konden interpreteren. Dit heeft de tijd die wordt besteed aan handmatige rapportages ingekort van maanden tot weken en geleid tot meer transparantie en betere besluitvorming. Het resultaat is een grotere capaciteit om te innoveren en een beter inzicht in het traject dat klanten met de bank afleggen.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

Meer dan **500** teams gebruiken Tableau om strategische beslissingen te nemen die belangrijk zijn voor de gezondheid van de bank

"Selfservice in één van de meest gereguleerde sectoren: gebruikers zijn blij want ze hoeven niet op IT te wachten en IT is blij omdat ze tevreden gebruikers hebben".



SRIRAM BELUR

Hoofd Business Intelligence Delivery Centre bij JPMorgan

Identificeer en overwin risico's

Bij financiële dienstverlening draait het in de kern om risicobeheer, maar de traditionele manier waarop risicobeheer wordt uitgevoerd, is niet meer toereikend wat betreft het maken van strategische bedrijfsbeslissingen. Een nieuw tijdperk vraagt om een nieuwe benadering van het probleem.

Er zijn binnen de financiële dienstverlening echter maar weinig bedrijven die ervoor hebben gekozen nieuwe technologieën aan hun risicobeheersysteem toe te voegen. Dit heeft ertoe geleid dat statische en overbodige praktijken blijven bestaan, waardoor het volledige proces niet-optimaal verloopt. Door gebruik te maken van de kracht van data, kunnen kosten- en procesinefficiëntie het hoofd worden geboden en kan risicobeheer een boost worden gegeven.

Door middel van data en analyse kunnen bedrijven binnen de financiële dienstverlening opkomende bedreigingen vaststellen, inzichten bieden in potentiële fraudepunten (voorspellen en waarschuwen) en de risico's verminderen. De sleutel tot dit alles is een systeem waarmee haast geen handmatige processen meer zijn gemoeid en er dus minder kans is op fouten.

Momenteel gebruikt slechts **35%** van de financiële dienstverleners een data- en analyseoplossing voor risicoscores.

Bron: [EBA](#)



Succesverhaal van een klant: ABN AMRO



HET PROBLEEM:

Met meer dan 16 miljoen transacties per dag is ABN AMRO Clearing een van de toonaangevende aanbieders van afwikkelings- en financieringsdiensten voor beursgenoteerde derivaten en gedekte gelden. Het tegenpartij-afrekeningsrisico, een belangrijk onderdeel van de activiteiten van de bank, heeft altijd nauwlettend toezicht vereist.



DE OPLOSSING:

ABN AMRO Clearing koos voor Tableau om het afrekeningsrisico te controleren en bij te dragen aan veilige en transparante internationale markten. Met Tableau kan de bank veilig vertrouwde realltime data gebruiken en de blootstelling aan risico's beperken.



HET RESULTAAT:

Het in real time analyseren van het afrekeningsrisico met Tableau heeft de snelheid en flexibiliteit verbeterd en het risico verlaagd, zelfs toen de vraag naar afwikkeling tot drie keer meer dan het daggemiddelde steeg.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

Mogelijkheid om tijdens piekmomenten met gemak meer dan

40.000

transacties per dag te controleren en analyseren.

"Met Tableau kunnen we het afrekeningsrisico naadloos beheren, zelfs in gespannen markten. Bovendien verloopt alles nu een stuk efficiënter dan hiervoor".



ROOS JANSSEN
Hoofd Client Operations
ABN AMRO

Breng iedereen in je organisatie op één lijn

In een hoogconcurrerend vakgebied als financiële dienstverlening is het altijd van vitaal belang om het beste uit zowel je technologie als je mensen te halen. Senior leidinggevendenden moeten een duidelijk overzicht hebben om de juiste beslissingen te maken, efficiënter te werken en, het allerbelangrijkste, innovatie te realiseren.

Het echte voordeel van datatechnologie voor financiële dienstverlening is de mogelijkheid om het potentieel van je medewerkers te realiseren. Met een functieoverschrijdend overzicht van je werkzaamheden heb je inzicht in de rollen en functies binnen het bedrijf en een duidelijk overzicht van waar je de meeste waarde kunt genereren. Voor afstemming binnen de organisatie moeten alle medewerkers de problematiek begrijpen en samenwerken aan oplossingen.

Dit is mogelijk met een enkele bron van waarheid. Door te werken op basis van inzichten en functieoverschrijdend begrip kun je zelfverzekerd, snel en op schaal aanpassen. Afstemming is essentieel voor flexibiliteit.



78%

van de bestuurders van financiële dienstverleners vindt dat organisaties onder extreme druk staan van concurrenten om innovatie onder het personeel en binnen de zakelijke structuur te stimuleren.

Bron: [Accenture](#)

7-10% van de personeelstaken in de financiële dienstverlening kan in 2025 zijn geautomatiseerd, terwijl **43-48%** kan worden verbeterd met technologie.

Bron: [Accenture](#)



Succesverhaal van een klant: Aon



HET PROBLEEM:

Aon is een toonaangevend en internationaal bedrijf voor professionele dienstverlening dat zijn reputatie dankt aan de snelle en nauwkeurige data-analyses die het klanten biedt. Bij het evalueren van de processen besloot Aon om de oude analysetools te vervangen.



DE OPLOSSING:

Aon koos voor Tableau om deze interne transformatie te voltooien. Door losse datapunten samen te brengen, moest opnieuw worden gekeken naar het belangrijke Risk/View-data-analyseplatform van Aon. Tableau helpt nu om de consistentie op het platform te waarborgen, net als op andere intern en extern gerichte platforms.



HET RESULTAAT:

De teams van Aon hebben het nieuwe initiatief omarmd. Een enthousiaste interne community stelt het bedrijf en zijn klanten nu in staat om betere en snellere beslissingen te nemen en helpt om correcte datapraktijken te onderhouden en verbeteren.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

50.000

medewerkers in 120 landen leveren resultaten voor klanten door met de eigen data en analyses inzichten te bieden die het risico verminderen en de prestaties verbeteren

"We konden inzichten direct beter combineren en visualisaties gebruiken om data tot leven te brengen. De intuïtieve interface van Tableau met slepen en neerzetten maakte het ook makkelijker om analyses uit te voeren en sneller inzichten op te doen".



GIUSEPPE TORTORICI

Business Intelligence & Visualisation Manager
Aon

Versnel digitale transformatie

Digitaal is niet alleen de toekomst, maar binnen de financiële dienstverlening ook zeker iets van het nu. De sector bevindt zich midden in een bepalende transformatie die deels wordt gedreven door de klanten en deels door de mogelijkheden die het met zich meebrengt. Bedrijven die niet aan de eisen van deze nieuwe digitale realiteit kunnen voldoen, lopen zeer reële en bovendien almaar meer risico's.

Data is de spil van deze transformatie. Het biedt de sector enorm veel mogelijkheden en bedrijven werken er dan ook hard aan hun bedrijfsmodellen te hervormen om dit potentieel volledig te kunnen benutten. Verouderde systemen en een gebrek aan relevante vaardigheden kunnen echter enorme hinderpalen zijn.

De manier veranderen waarop je je data benadert en gebruikt, helpt je je digitale transformatie vorm te geven. Begin hiermee door de data die voorheen apart werden bewaard, met elkaar te combineren: zo kun je het bedrijf helpen om IT-problemen met verouderde systemen te ondervangen en langzame en tijdrovende handmatige processen te elimineren. Ontgrendel de data die je al hebt en waag de stap op weg naar innovatie.

44%

van de financiële dienstverleners ondervindt problemen bij de integratie van nieuwe technologie met verouderde systemen.

Bron: [Accenture](#)

Hoewel de meeste financiële dienstverleners het belang van analyses begrijpen, heeft minder dan 20% het volledige potentieel ervan benut.

Bron: [McKinsey](#)



Succesverhaal van een klant: Garanti BBVA



HET PROBLEEM:

Garanti BBVA Bank is sinds 1946 actief in alle segmenten van de bankensector, van zakelijk tot particulier. De bank hanteerde echter nog steeds een traditionele handelswijze en dus begon het in 2017 aan een ambitieus project om alle 900 kantoren te veranderen in digitale servicecentra.



DE OPLOSSING:

Het project moest binnen 18 maanden worden voltooid, en dus klopte Garanti aan bij Tableau. De bank gebruikte Tableau op een effectieve manier om interne silo's af te breken die zich in de loop der tijd hadden gevormd. Met de vrijgekomen data werd één enkele bron van waarheid gemaakt om de klantdata die de bank verzamelt, te analyseren.



HET RESULTAAT:

Sinds de voltooiing van het project kloppen veel van de medewerkers van de bank niet meer aan bij het centrale analyseteam om gegevens te analyseren. Ze zijn voor het eerst begonnen met zelf analyseren, waardoor ze beslissingen op maat kunnen nemen voor hun klanten en nieuwe omzetmogelijkheden kunnen creëren voor de bank.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

Digitale transformatie van

900

kantoren in slechts
18 maanden

"Door Oracle, Microsoft SQL en een groot aantal platte bestanden en logbestanden aan elkaar te koppelen via Tableau, hebben we één bron van waarheid gemaakt voor alle medewerkers op elk niveau van de organisatie".



ARZU DILAVER

Workforce Optimisation & Service Quality Management Supervisor
Garanti BBVA

Hoe Tableau financiële dienstverleners helpt de kracht van data te benutten om hun klanten te bedienen en de omzet te verbeteren.

De financiële dienstverlening is een sector die snel verandert en om succesvol te zijn, moeten bedrijven hun klanten tegenwoordig naadloze en geïntegreerde diensten bieden. Alleen de bedrijven die alles uit hun data halen, zullen slagen. De rest gaat een onzekere toekomst tegemoet.



Vrije stroom van feiten en inzichten in je organisatie

Iedereen kan met Tableau werken om realtime-inzichten op te doen waarmee de juiste datagedreven beslissingen kunnen worden genomen, zelfs wanneer er sprake is van grote schommelingen op de markt.



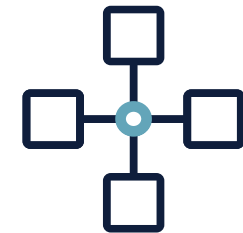
Een realtimeoverzicht van je hele bedrijf

Begrijp wat er echt speelt dankzij geïntegreerde en altijd actuele data uit alle geledingen van je bedrijf waarmee je snel geïnformeerde beslissingen kunt nemen.



Ken je klant zodat je zijn of haar behoeften overtreft

Tableau biedt klantinformatie en -inzichten waarmee je je digitale mogelijkheden bij klantinteracties vergroot.



Bestuurders zien het totaalplaatje

Met ons interactieve dashboard helpt Tableau medewerkers om te slagen in hun rol, maar bieden we bestuurders ook het totaalplaatje.

Maar hoe nu verder?

Elk bedrijf heeft andere prioriteiten betreffende de problemen die in dit e-book worden behandeld. We hebben besproken hoe een aantal bedrijven Tableau heeft gebruikt om deze op te lossen en misschien is dat precies wat je nodig hebt. Maar daar blijft het niet bij.



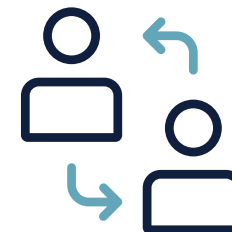
Meer weten

Woon een paar van onze Executive Briefings of webinars bij op tableau.com. Hier vind je veel informatie en trainingsmaterialen die laten zien hoe belangrijk het is dat je een duidelijk beeld hebt van je klant.



Praten

Ga je liever rechtstreeks het gesprek aan over hoe Tableau je kan helpen bij het oplossen van je problemen? We helpen je graag. Stuur ons een bericht en dan maken we een afspraak.



Delen

Maak je team en andere leidinggevenden enthousiast. Deel dit e-book, ga het gesprek aan en wees klaar om een beter beeld van je klant te krijgen.



www.tableau.com