eVoja – Kundenberatung

Geschickte Kombination von klassischer Kundenberatung mit Unterstützung neuester Technologie. Kunden Webportal, PC Beraterarbeitsplatz, iPad für das gemeinsame Gespräch Kundenberater – Kunde.

swisscom

Klassische Kundenberatung unterstützt mit neuster Technologie

Die klassische Kundenberatung der Banken sucht neue Wege. Doch welche Wege die richtigen sind, ist Gegenstand hitziger Diskussionen. Soll die Beratung als einfache «Commodity» standardisiert und ins Internet verlegt werden? Oder soll man eher in die Gegenrichtung zielen und die physische Bank zu einer «Erlebnisbank» um- und ausbauen, zu einer Bank mit integrierter Bar-Theke und Lounge-Ecke? Wo auch immer die Wahrheit liegt, der zukünftige Erfolg einer Bank wird wesentlich durch die geschickte Kombination von klassischer Kundenberatung mit Unterstützung neuster Technologie bestimmt. Hier setzt eVoja von Swisscom an.

eVoja – ein Kunstwort aus eBusiness und Neuvoja (finnisch für Beratung) – steht für ein ganzheitliches Beratungserlebnis unter Berücksichtigung der bestehenden Filialstruktur Ihrer Bank. Nicht Revolution ist angesagt, sondern Evolution oder eben ganz einfach eVoja.

eVoja steht sowohl browserbasiert via PC am Bankarbeitsplatz wie auch als Online- oder Offline-App via Tablet-Computer (z.B. iPad) zur Verfügung.

Auch ein direkter Zugriff des Bankkunden ist möglich. Ein Kunde kann so via Web erste Berechnungen durchführen. Automatische Synchronisierungen stellen die Datenintegrität sicher. Eine derartige Kundeneinbindung spart Zeit und erlaubt der Bank, sich effektiver auf Kundengespräche vorzubereiten.

Integriertes Dokumentenmanagement

eVoja unterstützt Sie und Ihre Kundenberater, die Beratungsdokumente Ihrer Bank auf das Tablet zu bringen. Im Weiteren bietet eVoja eine Signier-Funktion, mit der direkt auf dem iPad unterschrieben werden kann. Dynamisch mittels eVoja erstellte Formulare, Fragebögen und individuelle Kundenoutputs werden automatisch im zentralen Archiv der Bank abgelegt.

Fünf fachliche Module Privatkunden

eVoja bietet fünf fachliche Module, die miteinander vernetzt sind. Jedes Modul von eVoja ist nach dem Grundsatz «reduce to the max» entwickelt worden. Durch die Integration schafft eVoja die enorm wichtige Voraussetzung, Anpassungen im Kundengespräch jederzeit vorzunehmen und Auswirkungen in überzeugenden grafischen Simulationen einfach darzustellen und das in allen Bereichen aus der Sicht des Kunden. Heute mehr und mehr ein «Muss», um «Digital Natives» (Facebook Generation) zu überzeugen – aber zunehmend nicht nur diese.

Omni-Channel

Welcher Channel wie zu gestalten ist, entscheidet die Bank – eVoja verwaltet die verschiedenen Sichten und stellt sicher, dass die konfigurierten Funktionen im jeweiligen Channel zur Verfügung stehen.

Bestandesdaten Finnova und Avaloq

Swisscom als einer der führenden IT-Dienstleister für Banken in der Schweiz kennt die Tücken der technischen und fachlichen Integration mit Finnova und Avaloq. Der in eVoja integrierte Adapter gewährleistet den nahtlosen und sicheren Datenaustausch Ihrer Bestandes-daten, sowohl lesend wie auch schreibend.

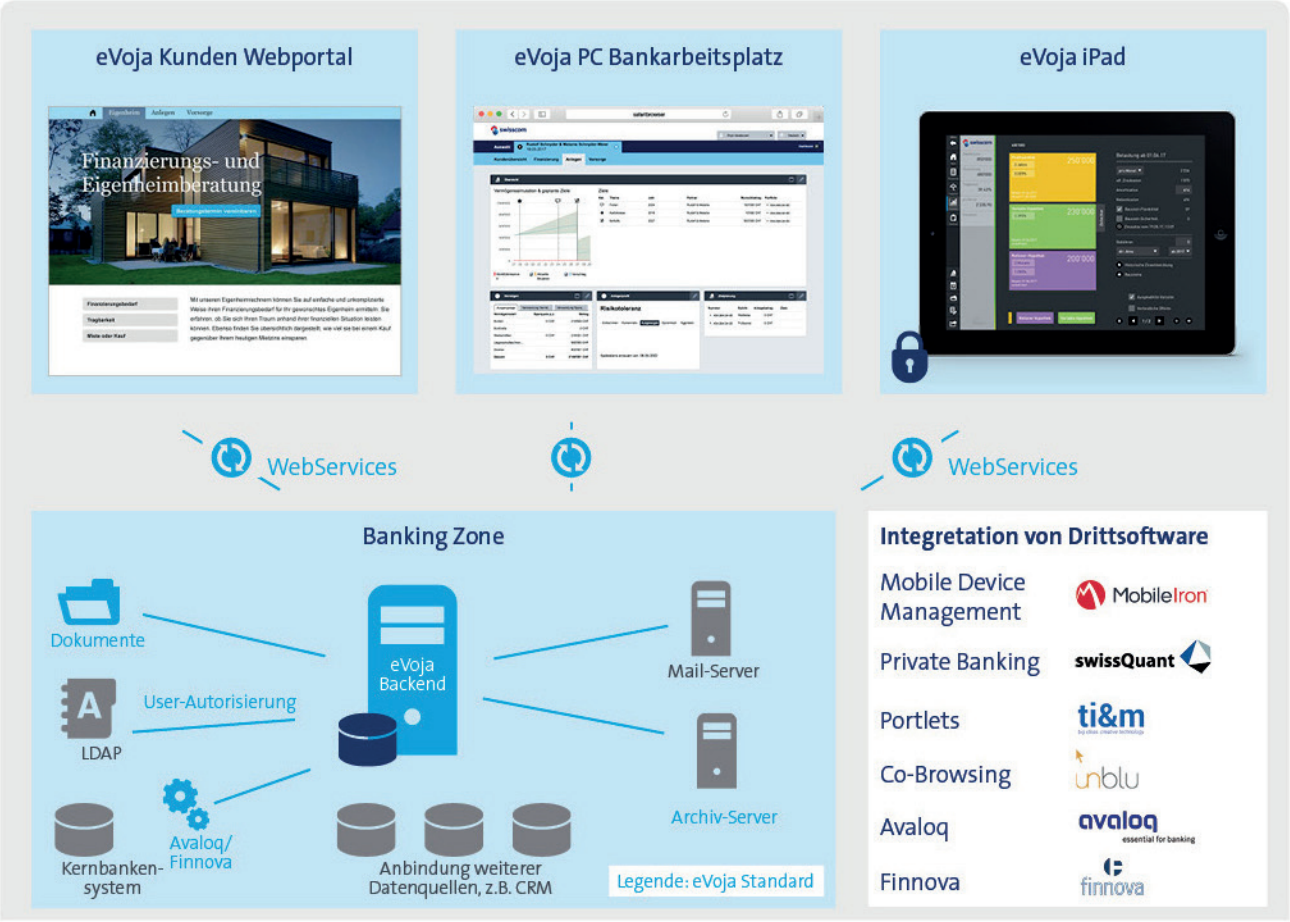
Individuelle Beratung

eVoja erlaubt Ihnen, Ihren Auftritt in der Kundenberatung individuell zu gestalten. Unter anderem stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Einfache Individualisierung des Layouts. Die Lösung wird jeweils von der Bank «gebrandet». Das Erscheinungsbild wird abgestimmt mit dem CI/CD der Bank.
- Frei konfigurierbare Phasen der strukturierten Beratung mit jeweils bis zu vier frei wählbaren Anwendungen pro Phase.
- Konfiguration verschiedener Sichten mit unterschiedlichen Funktionalitäten (z.B. Kunden Webportal, PC Bankarbeitsplatz).
- Steuerung von Funktionalitäten über die integrierte Benutzerverwaltung.
- Bank- und kundenspezifische Upload-Möglichkeiten für Dokumente (z.B. Produktepräsentation der Bank, individuelle Kundenunterlagen).
- Einfache Erweiterung der Standard-Anwendungen (z.B. durch zusätzliche Anwendungen für KMU).

Günstig und sicher

eVoja wird zusammen mit mehreren Banken entwickelt. Dadurch verteilen sich Kosten auf mehrere Partner. Zusätzlich stellt Swisscom als Produkt-Owner die langfristige Integrität von eVoja sicher. Langfristig ausgelegte Betriebs- und Wartungsverträge garantieren Ihnen zudem Budgetsicherheit und Investitionsschutz.



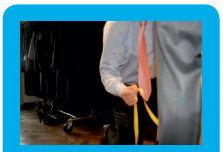
005d – 07/17

Fünf eVoja Module

Eigenheimberatung

Anlageberatung

Vorsorgeberatung



Pensionsberatung

Bedarfsermittlung

Ein Modul beinhaltet

- **eVoja App**
  Emotionalisierende Tablet Lösung mit höchster grafischer Usability
- **eVoja Backend**
  Investitionssicheres Backend, integriert in Ihre IT-Architektur, zur Synchronisierung von Tablet, PC Beraterarbeitsplatz, Web-Kundenportal.
- **eVoja PC Bankarbeitsplatz**
  Webbasierte PC GUIs für Vor- und Nachbearbeitung; einfach ausbaubar zum Kunden Webportal
- **Admin Oberfläche**
  Für Parametrierung und einfache Anpassungen während Betrieb, 1st und 2nd Level.
- **Integrationsprojekt**
  Integrationsaufwände, Basisparametrierung, Ergänzungen zur Standardlösung;
- **Drittsoftware wird nahtlos integriert**
  Mobile Device Management: MobileIron;
  Private Banking: swissQuant;
  Portlets: ti&m;
  Co-Browsing: Unblu;
  weitere auf Anfrage.

Fachliche Kurzbeschreibung

- **Eigenheimberatung**
  Objekt, Finanzierung, Tragbarkeit, Finanzierungsvorschläge, Verlängerungen, Checkliste, Kompetenzenreglement, Output
- **Anlegeberatung**
  Risikoprofilierung, Anlagestrategie, Anlagevorschläge, Portfoliobesprechung, Checkliste, Compliance in der Beratung, Output
- **Vorsorgeberatung**
  Vorsorgecheck, Vorsorgelücken mit Fristigkeit, Lücken schliessen, Checkliste, Output
- **Pensionsberatung**
  Pensionscheck, Standardpensionierung versus Frühpensionierung, Kapitalbezug versus Rente, Output
- **Bedarfsermittlung**
  Vorstellen Bank und Kundenberater, Bedarfsermittlung, Positionieren der Bedürfnisse, Ist-Situation, Output

swisscom

Swisscom (Schweiz) AG
Enterprise Customers
Postfach, CH-3050 Bern
Tel. 0800 800 900
www.swisscom.ch/enterprise