

Self-Service für Kunden: Die Online-Vermögensverwaltung

“Das vom Papyrus-Team umgesetzte MyUtmost-Projekt war unsere Krönung und ein großer Erfolg in 2022” | CEO Utmost Life and Pensions

Der Mehrwert

- Erstklassiger Kundenservice
- Befähigung von Geschäftsanwendern
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und Effizienz
- Reduzierter Druckaufwand
- Beträchtliche Zeit- und Kosteneinsparungen
- Strategische ‚Fit-for-Future‘-Plattform für mehr Wachstum

Das Unternehmen

Utmost Life and Pensions, der wachsende UK-Anbieter von Lebens- und Rentenversicherungen ist aus einer Reihe von Traditionsunternehmen hervorgegangen, die seit 1911 zusammengelegt wurden. Utmost Life and Pensions hat 380.000 Kunden mit einem Vermögen von 7 Milliarden Pfund und ist Teil der größeren Utmost Group Ltd, die derzeit ein Vermögen von 37 Milliarden Pfund mit über 500.000 Kunden verwaltet.

Die Herausforderung

In der digitalen Welt wird von Kunden ein rascher Zugang zu Dienstleistungen und Support erwartet. Ausgehend von mehreren Altsystemen musste Utmost Life and Pensions dringend seinen bestehenden Kundendienstprozess umgestalten, um einen erstklassigen Service zu bieten und gleichzeitig die Kosten zu senken.

Die Lösung

Die neue Lösung wurde unter Berücksichtigung der bestehenden Papyrus-Installation bei Utmost entwickelt, um einen



reibungslosen Übergang zu ermöglichen. In weniger als 6 Monaten wurde bereits ein neues Image- und Workflow-System geliefert. Die Lösung ist auf die spezifischen Bedürfnisse von Utmost zugeschnitten und kann einfach skaliert werden und mit dem Geschäft von Utmost wachsen, [siehe hier](#).

Im nächsten Schritt wurde die Initiative ergriffen, das bestehende Utmost-Portal durch eine moderne Lösung zu ersetzen, die ein Self-Service für Kunden bietet und die erwünschte Servicequalität ermöglicht.

Steigerung der Agilität

Eine der wichtigsten Anforderungen war es, den nicht-technischen Benutzern eine bessere Kontrolle über die Anwendung und mehr Flexibilität zu geben. Da sie mit Geschäftsprozessen, Produkten und Dienstleistungen bestens vertraut sind, sind Geschäftsanwender die erste Wahl, wenn es um die Genauigkeit und Erfüllung von Geschäftsanforderungen geht. Mit den richtigen Werkzeugen können sie ihre Anliegen selbst in die Hand nehmen, ohne sich bei der Umsetzung von

Functional Requirements

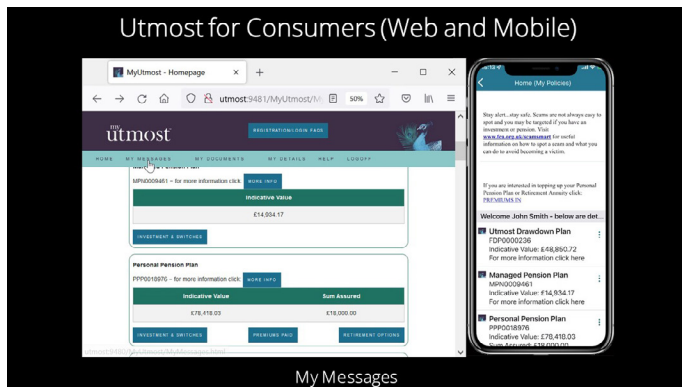
- “My Utmost” Self-Service-Portal für Kunden
- 2-Faktor-Authentifizierung
- Verwaltung von Investitionen und Fonds
- Müheloser und schneller Zugang zu Utmost Kundenservice-Teams
- Meine Dokumente | Meine Nachrichten | Meine Details
- Zugriff auf bereits gesendete Dokumente
- Einreichung von Rentenanträgen

Papyrus Products at Utmost Life & Pensions

- Papyrus Business Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapters (LDAP, REST)
- Papyrus Server/HTTPs Corporate
- Papyrus Server (Email, PDF)
- Papyrus Client

Änderungen auf die IT-Abteilung verlassen zu müssen.

Die Befähigung nicht-technischer Anwender steht bei Papyrus im Mittelpunkt und wird durch leistungsstarke Business Designer Tools unterstützt. Mit den intuitiven Designer Werkzeugen, können Geschäftsanwender nun Self-Service-Formulare definieren, verbessern und verwalten, Logik und Validierung definieren sowie Daten und Services auswählen - ohne jegliche Kodierung. Die neue Arbeitsweise entlastet die IT und führt zu mehr Effizienz und Agilität.



Self-Service: Verwaltung von Investitionen

Anmeldungen und der Zugang zum neuen Portal "MyUtmost" erfolgen zu jeder Tages- und Nachtzeit. Innerhalb kürzester Zeit verzeichnete Utmost über 15.000 Registrierungen und es kommen täglich neue Anmeldungen hinzu. Die Identität der Kunden wird durch die **Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA)** überprüft. Die Lösung verlangt ein Passwort sowie einen Verifizierungscode, der an das Mobilgerät oder die E-Mail des Kunden gesendet wird, um einen unbefugten Zugriff zu verhindern

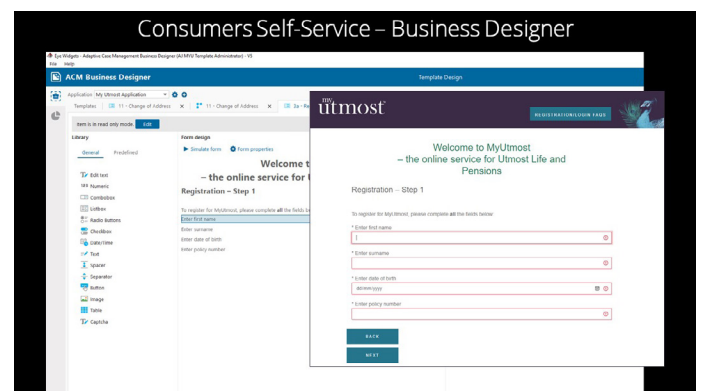
Kunden können über das Portal den aktuellen Status ihrer Fonds überprüfen und die Anlagen umverteilen. Dies ist ein einfacher Prozess, der den Kunden eine bessere Kontrolle über ihre Finanzen ermöglicht und den Kundendienstteams von Utmost viel Zeit spart. Kunden, die täglich anriefen, um den Wert ihrer Anlagen zu überprüfen oder Anweisungen zur Umschichtung von Fonds zu geben, waren die ersten, die das MyUtmost-Portal in Anspruch nahmen. Am interessantesten ist doch, dass 85 % der "MyUtmost"-Anfragen gerade von Kunden stammen, die seit mindestens zwei Jahren keine Umschichtungen vorgenommen haben. Dies zeigt, dass ein neuer Kommunikationskanal erfolgreich die Interaktion mit weniger engagierten Kunden eröffnen kann.

Snapshot

- **Unternehmen:** Utmost Life and Pensions
- **Business Herausforderung:** Ablösung von Utmost-Kundenportal durch eine moderne Self-Service-Portallösung
- **Ziele:** Self-Service für optimales Kundenerlebnis, Erstellung und Wartung von Web-Formularen durch Geschäftsanwender
- **Integration:** Papyrus integriert sich nahtlos durch Papyrus TypeManager, Adapter und das Portal
- **Lösung:** Adaptive Case Management, Business Designer, Content Services

Self-Service: Meine Nachrichten & Meine Dokumente

Über "Meine Nachrichten" haben die Utmost-Kunden einen direkten Zugang zu den Kundenservice-Teams. Sie können über das Portal Dokumente hochladen und Anfragen senden sowie Antworten vom Utmost-Kundenservice erhalten. Seit der Freischaltung des Self-Service-Portals hat Utmost Tausende von Kundennachrichten zu verschiedenen Themen erhalten, z.B. Änderungen von Ruhestandsdaten sowie Anfragen zu zusätzlichen Leistungsempfängern oder Werten. Über "Meine Dokumente" erhalten die Kunden einen sofortigen Zugriff auf ihre Dokumente, Auszüge und andere relevante Informationen, anstatt sie per Post zugeschickt zu bekommen. Dies verringert die Umweltbelastung und spart eine beträchtliche Summe an Kosten.



Projektergebnisse und Auswirkungen

Das Utmost Self-Service Projekt hat alle Erwartungen übertroffen:

- Neue Self-Service-Funktionen bieten einen raschen und einfachen Zugang zu Informationen und Dienstleistungen ohne Wartezeiten, und sorgen für ein hervorragendes Kundenerlebnis.
- Kunden haben einen direkten Zugang zu Kundenservice-Teams, was die Zahl der Anrufe erheblich reduziert.
- Inhalte und Prozesse werden von Geschäftsanwendern verwaltet. Dies entlastet IT und resultiert in hoher operativen Effizienz.
- Schließlich liefert das Self-Service wertvolle Erkenntnisse, die Utmost helfen, seine Produkte und Services weiter zu entwickeln und ein genau auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenes Erlebnis zu bieten.