

SMARTIQ™

Prozesse digitalisieren und Zeit einsparen

Dixon Advisory



Über den Kunden

Dixon Advisory wurde 1986 gegründet und ist ein privates Finanzberatungsunternehmen, das über 8.000 australische Treuhänder dabei unterstützt, ihr Vermögen für den Ruhestand durch selbstverwaltete Superfonds (SMSFs) zu optimieren. Dixon Advisory bietet das ganze Jahr über Unterstützung bei Investitionen, Buchhaltung, Compliance und Verwaltung. Als einer der führenden australischen SMSF-Anbieter beschäftigt Dixon Advisory mehr als 350 Mitarbeiter, – die zusammenarbeiten, um eine globale Perspektive für Investitionen zu bieten.

Geschäftsumfeld

Die Technologie hat jeden Wirtschaftszweig verändert, und die Finanzdienstleistungsbranche ist dabei keine Ausnahme. Die digitale Revolution hat die Art und Weise verändert, wie Banken und Finanzdienstleister ihr Geschäft betreiben und auch wie Kunden auf Finanzprodukte und -dienstleistungen zugreifen. Für Finanzdienstleister ist es unabdingbar geworden, Lösungen zu entwickeln, die Kundenbedürfnisse durch verbesserte Benutzerfreundlichkeit, Zugänglichkeit und Design besser erfüllen können. Um mit neuen Industriestandards und Compliance-Vorschriften Schritt halten zu können, müssen Unternehmen ihre Geschäftsprozesse anpassen, um agil zu werden und dem Wertangebot, das sie anbieten, gerecht zu werden.

Global tätige Finanzinstitute müssen sich an die Gesetzgebung halten, wenn es um die Erstellung und Auslieferung von Beratungsunterlagen (Statements of Advice, SOA) und Finanzdienstleistungshandbüchern (Financial Services Guides, FSG) geht. Die Dokumente müssen Standards erfüllen, die von der staatlichen Wertpapier- und Investitionskommission vorgegeben werden.

Geschäftliche Herausforderung

Dixon Advisory ist in einer stark regulierten Branche tätig und bietet Finanzdienstleistungen wie beispielsweise selbstverwaltete Superfonds (Self-Managed Super Funds, SMSF), Börsenhandel und Finanzberatung an. Das australische Gesellschaftsrecht schreibt vor, dass ein Berater, der Anlageempfehlungen gibt, angemessene Gründe für diese Empfehlungen haben muss.

Berater müssen ein detailliertes „Fact Finder“-Formular verwenden, um eine regelkonforme Untersuchung durchzuführen, damit sie die finanziellen Ziele, die Situation und die besonderen Bedürfnisse des Kunden verstehen.

In der Vergangenheit mussten die Kunden jedes Jahr ein 10-seitiges Papier- oder editierbares PDF-Formular manuell ausfüllen. Die Fragen wiederholten sich und umfassten Felder wie Name, Telefonnummer, Adresse, Vermögen und Verbindlichkeiten und mussten von Grund auf ausgefüllt werden. Dies war ein zeitaufwändiger Prozess, der die Kunden oft frustrierte. Das frühere System speicherte Kundeninformationen in PDF-Dateien, die gescannt und an die Kundenakte angehängt wurden.

Dies bedeutete, dass die Finanzberater keine Daten extrahieren konnten, um einen Überblick über die im Laufe der Jahre angesammelten Kundendaten zu erhalten. Früher brauchte der Berater fast eine Stunde, um die Kundendateien durchzusehen und dann dem Kunden Zugang zu seiner Akte zu geben. Diese Herausforderungen machten das System mühsam, zeitaufwendig und schwierig in der Anwendung.

Die SmartIQ-Lösung

Dixon Advisory hat sich für SmartIQ entschieden, um seine Prozesse im Bereich Finanzdienstleistungen zu digitalisieren. Die Wahl fiel auf SmartIQ, weil es die komplexen Anforderungen rund um die Anzahl der Assets bewältigen konnte.

SmartIQ entwickelte eine Lösung inklusive eines authentifizierten Formulars, die bereits **über 12.500 Einreichungen erfolgreich verarbeitet hat**, den Kunden von Dixon ein SSO-Login-System zur Verfügung stellt und einen zweistufigen Workflow beinhaltet.

Fallstudie | Dixon Advisory

Der zweistufige Workflow ermöglicht es den Kunden, ihre Informationen einzureichen, die dann vom Berater überprüft werden, der relevante Informationen hinzufügen kann und sie dann zur weiteren Bearbeitung weiterleitet.

SmartIQ lässt sich in bestehende Datenbanken und Systeme integrieren. Es bezieht Daten aus dem CRM-System, um das „Fact Find“-Formular vorauszufüllen, und schiebt die Daten über OLEDB-Verbindungen in die SQL-Datenbank.

Die Lösung spart sowohl für Dixon Advisory als auch für deren Kunden – die Daten nun online über ein sicheres Login eingeben – unzählige Stunden. Sowohl Berater als auch Kunden können die „Fact Find“-Informationen bei Bedarf einsehen.

Das System wird derzeit von 5.000 Kunden und 150 Mitarbeitern von Anlageberatungs- und strategischen Teams genutzt. Die hochgradig skalierbare Architektur von SmartIQ hat es dem IT-Team ermöglicht, es für zwei große, grundlegende Rekrutierungskampagnen pro Jahr zu nutzen – ein nationales Programm und ein Programm für Hochschulabsolventen, für das fast 2.500 Bewerbungen eingehen. Zusätzlich wird das System auch für einige interne Formulare zur Datenerfassung genutzt.



Geschäftliche Vorteile

- Zeit- und Kostenersparnis
- Erhöhte Sicherheit – Zugriff für den Kunden über SSO-Login
- Gesteigerte Produktivität und Effizienz der Geschäftsprozesse
- Skalierbare Lösung mit der Möglichkeit, auf andere interne Prozesse erweitert zu werden
- Effizientes System, das über eine Verwaltungsoberfläche einfach zu warten ist
- Verbesserte Kundenzufriedenheit
- Interner Nutzen – bessere Datentransparenz und höhere Datenqualität
- Schneller Zugriff auf die Fact-Find-Datenbank, um auf Branchenänderungen wie „Budgetankündigungen“ zu reagieren, die sich auf Kunden auswirken können
- Schnellere und genauere Datenerfassung im „Fact Find“-Formular
- Reduzierte Zeit zum Ausfüllen eines Formulars von 1 Stunde auf 15 Minuten
- Möglichkeit, Änderungen am „Fact Find“-Formular vorzunehmen, und zwar hausintern
- Schnelle Markteinführungszeit für neue Lösungen
- Berater können sich stärker auf die Beratung als auf manuelle Aufgaben konzentrieren



www.smartcommunications.com

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications™ ist der einzige Anbieter einer Cloud-basierten Kundenkommunikationsplattform der nächsten Generation. Mehr als 500 globale Marken vertrauen auf Smart Communications, wenn es darum geht, Dialoge während des gesamten Lebenszyklus smarter zu gestalten. So können sie in der heutigen, digital ausgerichteten, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig ihre Prozesse vereinfachen und effizienter arbeiten. Das ist es, was Skalierung des Dialogs beinhaltet. Smart Communications hat seinen Hauptsitz in Großbritannien und betreut seine Kunden von Niederlassungen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum aus. Die Smart Communications-Plattform umfasst SmartCOMM™, das leistungsfähige Kundenkommunikationssystem für das gesamte Unternehmen, SmartIQ™ für die Transformation von Formularen, und SmartDX™ für die Dokumentation von Transaktionen. Besuchen Sie smartcommunications.com, um mehr zu erfahren.

Copyright SmartComms SC, Limited 2020. Alle Rechte vorbehalten.