



SALESFORCE FINANCIAL SERVICES CLOUD

DRIE KERNVOORDELEN

Inleiding

Naar verwachting wordt in de komende vijf jaar \$2 biljoen overdragen tussen generaties.^[1] Om te kunnen profiteren van deze enorme herverdeling van welvaart, moeten financiële adviseurs voldoen aan de behoeften van de huidige cliënt die sociaal en mobiel is, beter geïnformeerd is en interacties met zijn adviseurs wil aangaan op een moment en locatie die hem schikken. Uit het Salesforce Connected Investor-rapport blijkt zelfs dat 55% van de beleggers nauwer zou willen samenwerken met hun adviseurs. Om te slagen moeten adviseurs relaties met hun klanten opbouwen die verder gaan dan alleen cijfers en die gericht inspelen op de individuele klant en zijn unieke behoeften.


¹Accenture, "The 'Greater' Wealth Transfer Report," juni 2012

Inhoudsopgave

- 02** Inleiding
- 04** 1-op-1 relaties met de klant
- 06** Intelligente acties
- 08** Realtime klantcontact

Druk vanuit de wetgeving en concurrenten zorgen er in combinatie met de veranderende behoeften van de klanten voor dat vermogensbeheerders intensief moeten investeren in innovatie. Naarmate de winstmarges krappere worden, moeten adviseurs nog creatiever zijn in de interacties met hun cliënten. En beleggers eisen dat ook. Meer dan 50% van de klanten zegt dat hun adviseurs niet beschikken over de technologie om aan hun behoeften te voldoen.^[2]

Om in te spelen op deze uitdagingen, kondigt Salesforce zijn eerste product voor de volledige branche aan: Salesforce Financial Services Cloud. Hoewel wij primair gefocust waren op vermogensbeheer, hebben wij de kernprincipes voor relatiebeheer en de best practices die ons tot wereldwijd marktleider hebben gemaakt, gebruikt en passen wij onze kennis toe om de unieke uitdagingen van de financiële dienstverlening aan te gaan. Dit e-book belicht de drie belangrijkste voordelen van Salesforce Financial Services Cloud en laat adviseurs zien hoe zij zich kunnen onderscheiden door beter dan ooit tevoren klantrelaties op te bouwen en te onderhouden.



Méer dan 50% van de klanten zegt dat hun adviseurs niet beschikken over de technologie om aan hun behoeften te voldoen.

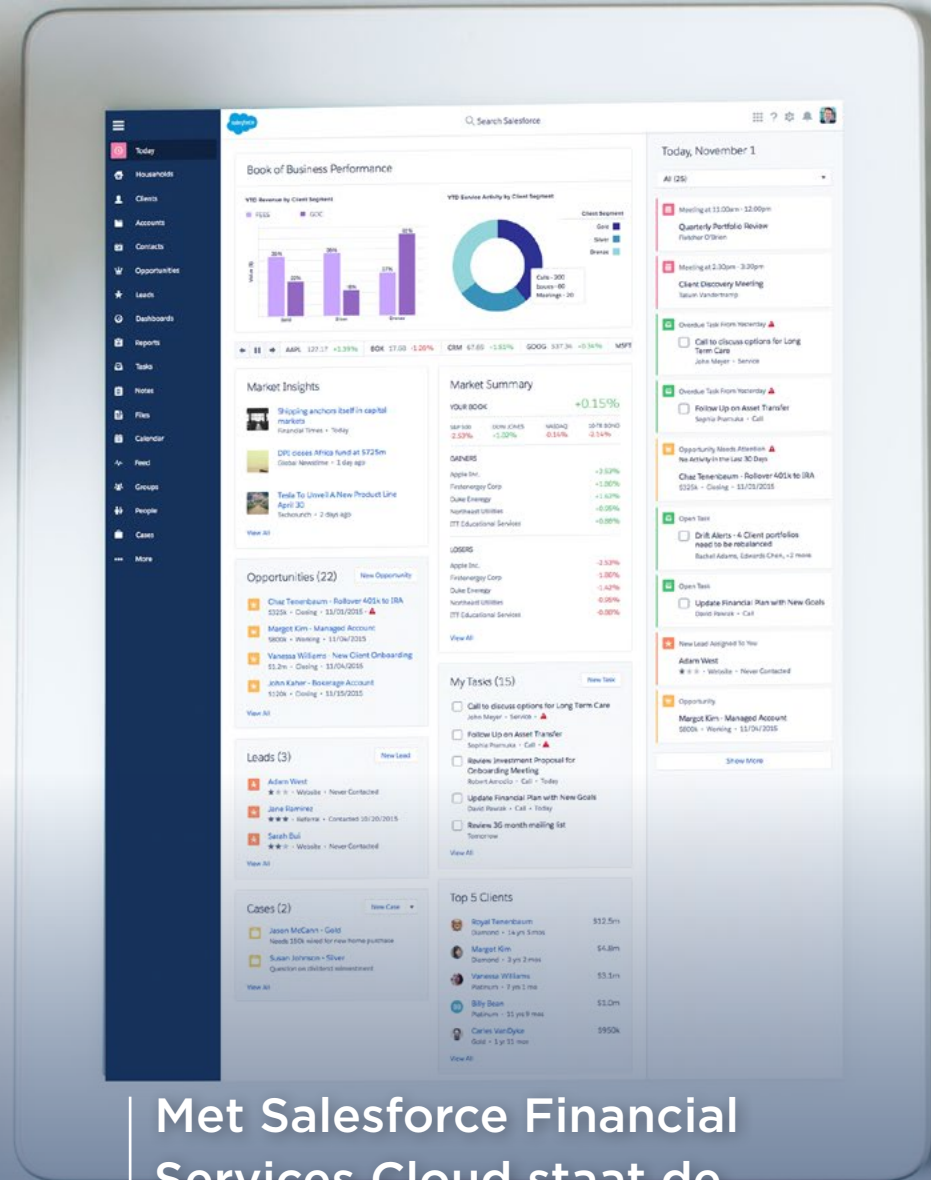
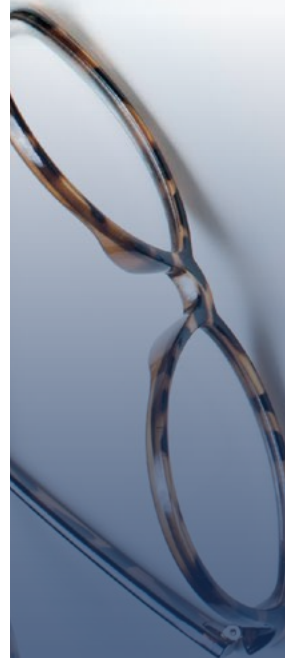
² PwC Rebooting Wealth Management, 2015

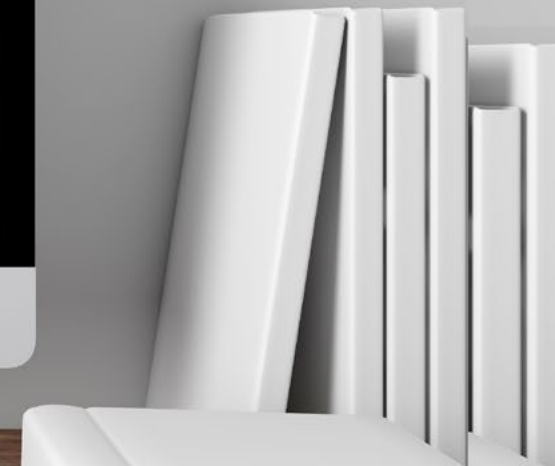
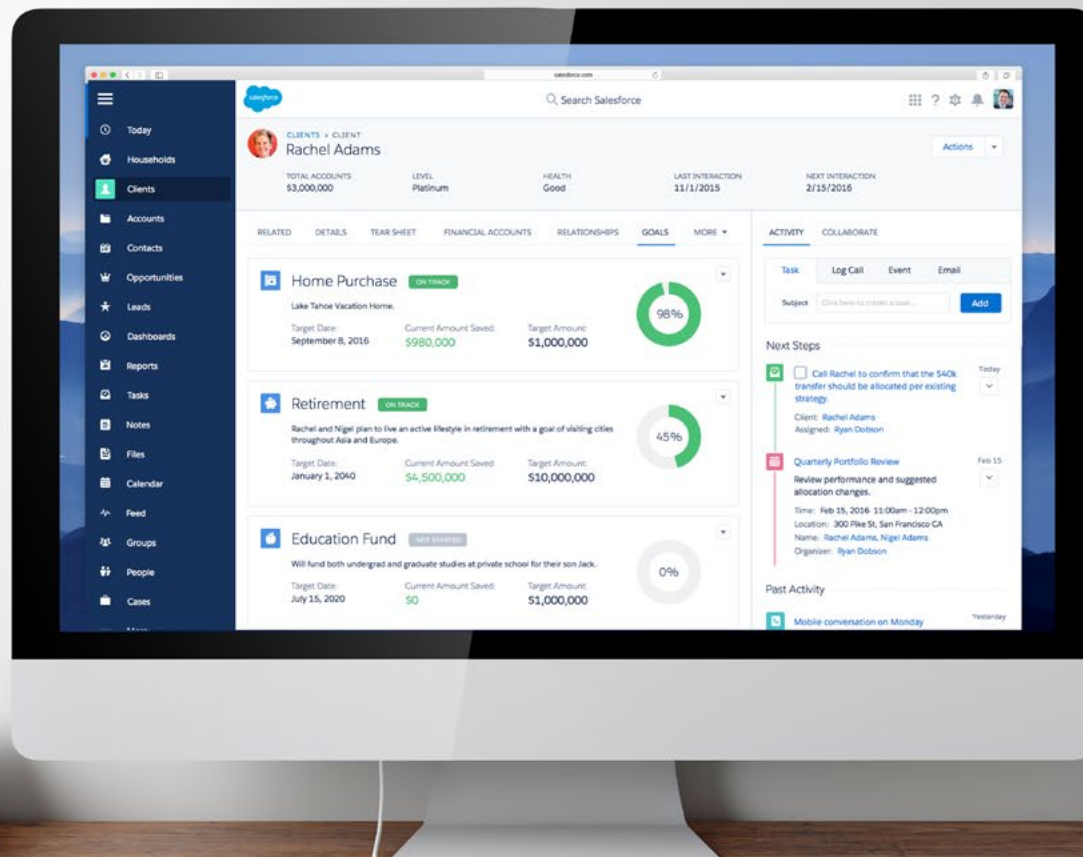
Hoofdstuk 1

1-OP-1 RELATIES MET DE KLANT

Adviseurs en hun teams hebben vaak weinig besef van de wereld van hun cliënten en het ontbreekt hen aan de juiste technologie om de superieure service te kunnen bieden die klanten inmiddels verwachten bij al hun interacties. Veel financiële adviseurs klagen dat er teveel handmatige processen zijn en dat zij teveel tijd kwijt zijn met het verzamelen van informatie en de uitvoering van administratieve en compliance-taken. Het gebruik van betere digitale oplossingen en automatisering kan een bijdrage leveren aan een verlaging van de door klanten betaalde fees en biedt hen een hogere mate van betrokkenheid bij het beheer van hun vermogen.

Met Salesforce Financial Services Cloud staat de relatie met de klant centraal bij elke interactie en daarbij wordt informatie die de productiviteit verhoogt op een proactieve manier onder de aandacht van de adviseur gebracht. Om te beginnen moeten natuurlijk de juiste gegevens voor elke klant binnen handbereik zijn, maar het gaat dieper; we moeten een gevoel ontwikkelen voor de werkelijke behoeften, doelstellingen en familierelaties van iedere persoon.





Wij doen dit door rijke, contextuele klantprofielen te ontwikkelen die verder gaan dan een standaardformulier en die adviseurs en hun teams de mogelijkheid bieden om een veelheid aan informatie vast te leggen en te benutten. Deze informatie is niet alleen afkomstig van het CRM, maar ook uit andere cruciale systemen om zo een eenduidig beeld te scheppen dat de adviseurs productiever kan maken. Bovendien kun je binnen één enkele klantpagina aanvullende profielen aanmaken om de relaties binnen een huishouden in kaart te brengen. Relaties en invloeden binnen families kunnen van uiteenlopende aard zijn en het is van kritisch belang om die relaties te begrijpen om een vertrouwensband met huidige en toekomstige generaties van klanten op te bouwen.

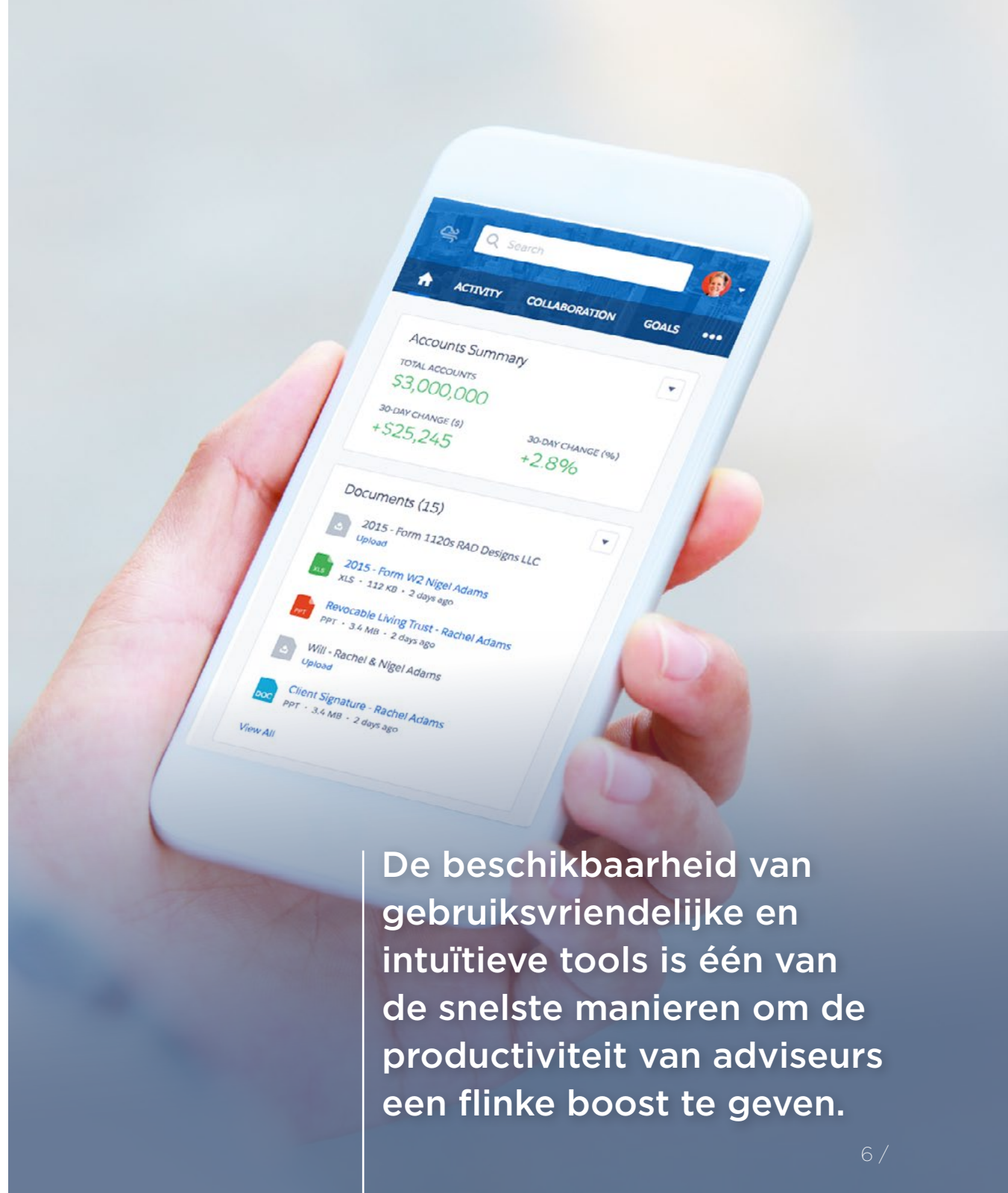
En de beste manier om vertrouwen te kweken, is de doelen die een klant voor ogen staan ook echt te begrijpen. Salesforce Financial Services Cloud helpt de dialoog aan te gaan met klanten over hun doelstellingen en biedt een eenvoudige mogelijkheid om die doelstellingen in beeld te brengen en hier samen naartoe te werken. Het verrijkt je gesprekken door belangrijke informatie te geven over de levensfasen van je klanten, bijvoorbeeld bij de aankoop van een woning of een kind dat gaat studeren. Dat biedt je de mogelijkheid om dergelijke doelstellingen in de context van je overige interacties met je klant te zien en het biedt je een volledig overzicht van de relatie. Door de daaruit resulterende samenwerking ervaart de klant de proactieve betrokkenheid in het vermogensbeheer waarnaar hij op zoek is. De Salesforce Private Client Community maakt het makkelijker dan ooit om samen met klanten aan dergelijke doelstellingen te werken.

Hoofdstuk 2

INTELLIGENTE ACTIES

In iedere bedrijfstak is een verhoging van de productiviteit van kritisch belang als je concurrerend wilt blijven. Dat geldt al helemaal in het vermogensbeheer, omdat een nieuwe generatie klanten op zoek is naar financiële adviseurs.

De beschikbaarheid van gebruiksvriendelijke en intuïtieve tools is één van de snelste manieren om de productiviteit van adviseurs een flinke boost te geven. Wij hebben een dynamische gebruikerservaring gecreëerd die geïnspireerd is op de wereld van de consument en die het voor de adviseur gemakkelijk maakt om een holistische kijk op het portfolio van zijn cliënt te krijgen. De adviseurs loggen elke ochtend in bij de Salesforce Financial Services Cloud en krijgen dan de primaire taken te zien die zij die dag moeten verrichten. Dit omvat een snapshot van hun 'book of business performance' en proactieve herinneringen aan de belangrijkste taken.



De beschikbaarheid van gebruiksvriendelijke en intuïtieve tools is één van de snelste manieren om de productiviteit van adviseurs een flinke boost te geven.

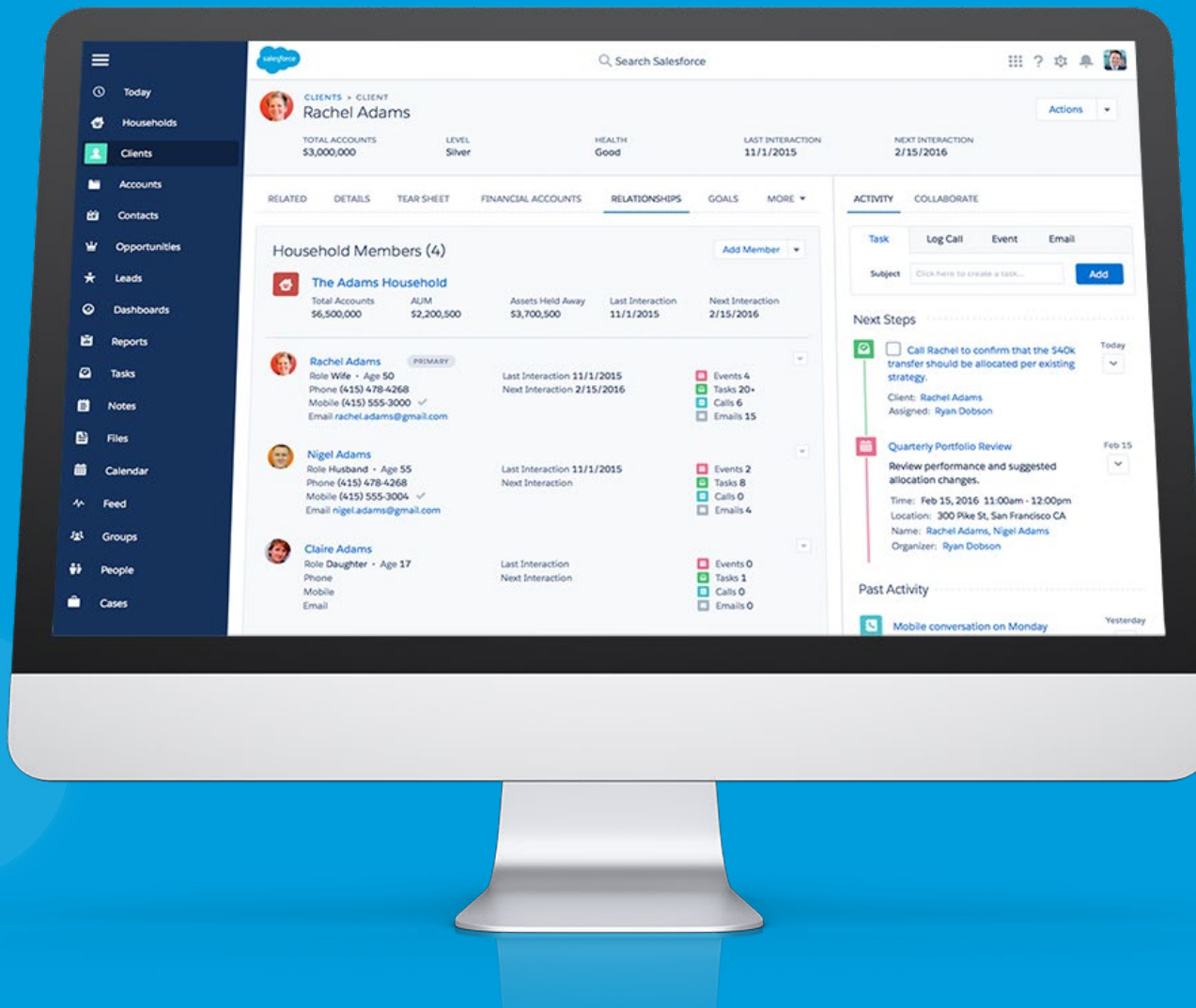
Wij hebben werkprocessen en integraties met apps en data van derden ontwikkeld om een proactieve informatiestroom naar de adviseur te realiseren. Deze informatie wordt naadloos gedeeld met de teams wat het makkelijker maakt dan ooit om klanten een consistente ervaring te bieden, ongeacht met wie ze spreken. In de nieuwe Salesforce To Do-lijst wordt informatie verzameld van naar eigen voorkeuren in te stellen functies zoals kalenders, taken en kansen. Deze informatie wordt op prioriteit en tijd gerangschikt en biedt een compleet overzicht van alle cruciale interacties met klanten.

Andere functies omvatten de mogelijkheid om winsten en verliezen van diverse accounts, gesegmenteerd op omvang, te bekijken en om de dagelijkse taken en uitstaande prospects te evalueren. Adviseurs kunnen bovendien klantcasussen bestuderen waaruit vragen of problemen ontstaan zijn.

Ook in dat geval hebben de adviseurs de mogelijkheid om informatie uit uiteenlopende bronnen te verzamelen en te bundelen. Maar Salesforce Financial Services Cloud is méér dan een informatieverzamelaar, het plaatst de informatie in context, stelt de klant centraal en biedt je de informatie die je nodig hebt om geïnformeerde beslissingen te nemen en passende oplossingen en adviezen aan te dragen.

Het verzamelen van klantgegevens in Salesforce Financial Services Cloud maakt het eenvoudig om te segmenteren. Adviseurs kunnen nu snel actie ondernemen en bijvoorbeeld accounts bij elkaar zoeken die herzien moeten worden of klantengroepen samenstellen die specifieke waarschuwingen moeten ontvangen.

Mocht je nog meer waardevolle informatie aan Salesforce willen toevoegen die niet in de Financial Services Cloud aanwezig is, dan kun je terugvallen op het levendige ecosysteem van onze vertrouwde partners. Data van Yodlee, Informatica en Advisor Software laten zich gemakkelijk integreren in de Salesforce Financial Services Cloud en op korte termijn zullen nog meer partners worden toegevoegd.



Hoofdstuk 3

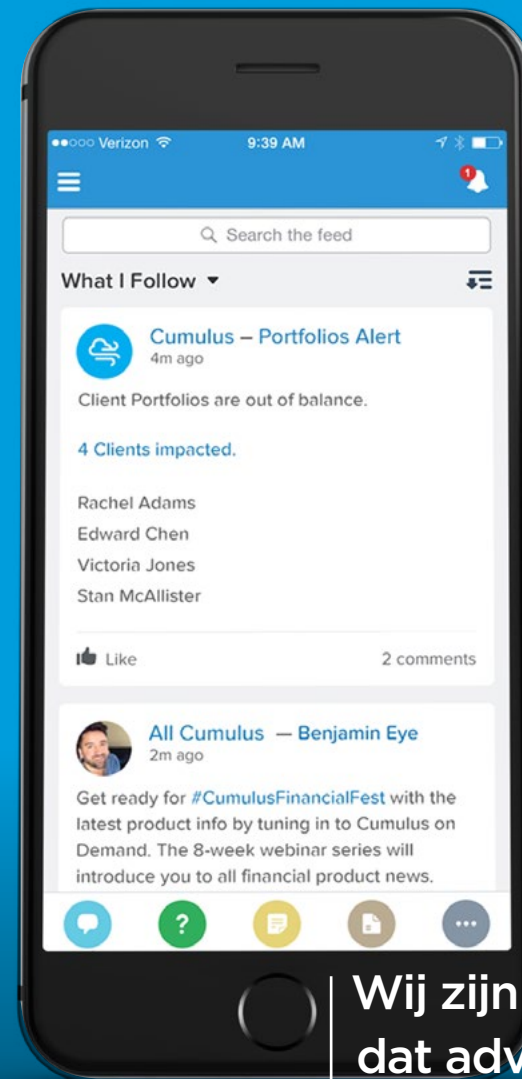
REALTIME KLANT CONTACT

Samenwerking tussen teams en binnen de organisatie als geheel is van cruciaal belang wanneer je klantrelaties op uniforme wijze wilt benaderen. Met Salesforce Financial Services Cloud kun je de 'hokjesgeest' in je bedrijf tegengaan door de activiteiten te focussen op het rijke klantprofiel en vervolgens een Salesforce Private Client Community gebruiken om de directe interactie met klanten aan te gaan.

Door middel van een krachtige gebruikerservaring in communities, zorgen wij ervoor dat het adviesteam in contact blijft met de klant. Hierdoor kan de samenwerking plaatsvinden wanneer de klant dit wil, op micro-momenten en via het apparaat van zijn keuze.

En denk eraan: als je een bestaande klantenportal hebt, kan onze 1-op-1 client community in die van jou worden geïntegreerd. Als je de behoefte aan een community hebt, dan kun je die van ons gebruiken en deze verbinden met andere belangrijke databronnen.

Wij zijn ons bovendien bewust van het feit dat adviseurs vaak op pad zijn, daarom kun je met Salesforce alles wat je wil in de Salesforce Financial Service Cloud altijd en overal via het mobiele apparaat van jouw keuze benaderen en gebruiken. Evalueer koersensheets van je klant op je tablet en ontvang mededelingen over meetings met klanten op je telefoon - en dat allemaal direct geïntegreerd in je klantprofielen.



Wij zijn ons bewust van het feit dat adviseurs vaak op pad zijn, daarom kun je met Salesforce alles wat je wil in de Salesforce Financial Service Cloud altijd en overal via de het mobiele apparaat van jouw keuze benaderen en gebruiken.

A woman with blonde hair tied back and a man in a light blue shirt are looking at a tablet together. They are both smiling. In the background, other office workers are visible but out of focus.

CONCLUSIE

Wij hebben Salesforce Financial Services Cloud gebouwd op een platform dat direct gekoppeld is aan de platformstrategie van je onderneming. Het is niet zomaar een app, maar een flexibel platform van de nieuwste generatie dat ontworpen is om aan de behoeften van 'connected' klanten te voldoen.

De bundeling van informatie uit diverse bronnen en de integratie daarvan op één platform met proactieve waarschuwingen betekent dat je geen kansen mist en meer tijd kunt besteden aan het bedienen van je klanten - en minder aan administratieve taken. We helpen je om het soort relatie op te bouwen waar je klanten naar op zoek zijn, om je productiviteit te verhogen en om voor iedereen op maat gesneden oplossingen te realiseren. Door gebruik te maken van de kracht van onze toonaangevende software, is klantinformatie altijd en overal beschikbaar.

[Meer informatie ›](#)

ZIE HOE SALESFORCE FINANCIAL SERVICES CLOUD JE PRODUCTIVITEIT ZAL VERHOGEN.

[Bekijk de demo ›](#)



financial services cloud

De informatie in dit e-book is alleen bedoeld voor onze klanten en heeft uitsluitend een informatief doeleinde. Publicatie door salesforce.com vormt geen aanbeveling. Salesforce.com geeft geen garantie over de nauwkeurigheid of volledigheid van informatie, tekst, afbeeldingen, links of andere items in dit e-book. Salesforce.com geeft geen garantie dat je bepaalde resultaten zult behalen als je de adviezen uit het e-book opvolgt. Je kunt het beste contact opnemen met een professional zoals een advocaat, accountant, IT-architect, bedrijfsadviseur of professioneel technicus voor specifiek advies over je situatie.

© 2015 Salesforce.com. Alle rechten voorbehouden.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM