

Hanseatic Bank

Intelligente Kundenkommunikation

- Leichtere Kundenbindung und -akquise
- Operative Effizienz durch rationalisierte Prozesse
- Kostensoptimierung

FALLSTUDIE



Ziele

Die Hanseatic Bank wollte den Ausgabeprozess für die personalisierte Kundenkommunikation im Zusammenhang mit Anträgen auf revolvingende Kredite (Kreditkarten) sowie Finanzinformationen in die Hände eines einzelnen, erfahrenen Outsourcing-Partners legen. So wollte die Bank hohe professionelle Standards erzielen, ohne eigene Kapitalressourcen in unternehmensinterne Entwicklungsarbeiten investieren zu müssen. Die Lösung musste sich nicht nur durch Sicherheit und Vorschriftenkonformität auszeichnen, sondern auch Wertschöpfung im Kundenkommunikationsprozess ermöglichen. Hochgesteckte Ziele, doch die Hanseatic Bank ist der Überzeugung, dass hohe Standards in der Kundenkommunikation für den geschäftlichen Erfolg unverzichtbar sind.

Die Lösung von Pitney Bowes

Die Hanseatic Bank sendet ihren Kreditkartenkunden regelmäßig verschiedenste Dokumente, angefangen von Anträgen bis hin zu monatlichen Kontoauszügen. Diese Dokumente, in denen hochsensible Daten enthalten sind, wurden Pitney Bowes als Outsourcing-Partner anvertraut.

Allerdings beläuft sich die Leistung, die Pitney Bowes für die Hanseatic Bank erbringt, nicht allein auf die hoch automatisierte Dokumentenproduktion. Vielmehr dient die Transaktions- und Transpromo-Kommunikation auch dazu, die Kundenzufriedenheit zu fördern, die Kundenbindung zu stärken und zusätzliche Umsätze zu generieren.

Die Dienstleistungen von Pitney Bowes erstrecken sich auf eine Vielzahl von Dokumenten für die Kundenkommunikation. In Direkt-Mailings werden die Daten der Empfänger für eine zielgerichtete Kundenansprache genutzt. Kunden, die einen revolvingenden Kredit mit Kreditkarte beantragen, erhalten die Antragsunterlagen ebenfalls über Pitney Bowes. Die Finanzinformationen für Kreditkartenkunden enthalten personalisierte Informationen zu weiteren passenden Finanzprodukten, häufig begleitet von individualisierten Beilagen.

Wenn sich Kunden mit Fragen an das Callcenter wenden, lassen sich Finanzinformationen und Beilagen in Sekundenschnelle aus dem Archivierungssystem von Pitney Bowes abrufen und neu generieren. Dem Callcenter-Mitarbeiter liegen so genau dieselben Dokumente vor wie dem Anrufer, was eine schnellere Beantwortung der Kundenanfragen ermöglicht. Schließlich gewährleistet der Closed-Loop-Prozess, dass die richtigen Dokumente nachweislich immer beim richtigen Empfänger ankommen, wobei umfassende Integritäts- und Managementberichte für Qualitätssicherung und die Einhaltung der geltenden Vorschriften sorgen.

Kundenprofil

Die Hanseatic Bank, eine deutsche Privatbank mit Sitz in Hamburg, verfügt über Niederlassungen im gesamten Bundesgebiet und gehört zur international tätigen Société Generale-Gruppe.

Ergebnisse

Mit Pitney Bowes als Partner kann die Hanseatic Bank zielgerichtet neue Kunden für revolvingende Kredite mit Kreditkarten ansprechen, Antragsteller im Rahmen eines schnellen und hoch automatisierten Prozesses registrieren, ungenutzte Flächen auf Finanzinformationen für zusätzliche personalisierte Angebote nutzen und Kundenanfragen im Callcenter schneller und effizienter beantworten. Hierfür werden Technologien eingesetzt, mit denen sich Datensicherheit und Integrität des Postversands sicherstellen lassen. Vor allem aber kann die Hanseatic Bank alle diese Vorteile nutzen, ohne eigene Kapitalressourcen einsetzen zu müssen.

Vorteile des outgesourceten Kundenkommunikationsmanagements

- Das Outsourcing der Kundenkommunikation – ob Kampagnen zur Gewinnung neuer Kreditkartenkunden oder Dienstleistungen für Bestandskunden – erschließt Effizienzgewinne.
- Kontoauszüge lassen sich als personalisiertes Werbemedium für weitere Finanzprodukte nutzen.
- Kundenanfragen lassen sich schnell beantworten, was die Kundentreue fördert.
- Die Dokumentenbereitstellung im Callcenter und die Versandoptimierung ermöglichen Kostensenkungen sowie Produktivitäts- und Automatisierungsgewinne.
- Die Closed-Loop-Integrität gewährleistet die Datensicherheit und die Einhaltung der geltenden Vorschriften.

Rüdiger Mause, Leiter IT und Organisation, Hanseatic Bank

„ Pitney Bowes bietet uns genau die Dokumentensicherheit und Flexibilität, die wir in unserer Branche für eine zielgerichtete und effiziente Kommunikation mit unseren Kunden benötigen. So sorgen wir nicht nur für professionelle Strukturen bei unserem Outputmanagement – auch unsere Kunden profitieren dank eines exzellenten Kundenservice.“

Pitney Bowes Management Services Deutschland GmbH

Heidelberger Straße 59
68519 Viernheim

T: 06204-9686-0
F: 06204-9686-36
E-mail: info@pbms.de

www.pbms.de

©2010 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Pitney Bowes ist ein Markenzeichen von
Pitney Bowes Inc. Alle anderen Markenzeichen
sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.