

Bausparkasse steigert Verkaufszahlen mit Empfehlungen von der „Next best offer“-Engine von Pitney Bowes

Kundenprofil

Nationwide Building Society

- Größte Bausparkasse weltweit
- Ca. 11 Millionen Mitglieder
- Ca. 16.000 Mitarbeiter
- Ca. 870 Filialen



Empfehlung von neuen Services in Echtzeit

Nationwide, die strategische Systeme üblicherweise intern entwickeln, hat die Portrait-Lösungen von Pitney Bowes als zentrale Plattform für das Kundeninteraktionsmanagement ausgewählt. Mit den Portrait-Lösungen von Pitney Bowes kann Nationwide ein individuelles, aber umfassendes Bild jedes einzelnen Kunden darstellen. Dazu zählen Details zu jedem Gespräch sowie intelligente und verfolgbare Vorgaben, die Mitarbeitern dabei helfen, aus jedem Kundengespräch den größten Nutzen zu ziehen.

Die optimierte Interaktion mit ihren Kunden hat für Nationwide effektive Erträge mit sich gebracht: Die ursprünglich gesetzten Ziele wurden um mehr als 200 Prozent übertroffen.

Herausforderung

Nationwide ist die weltweit größte Bausparkasse. Als genossenschaftliches Unternehmen auf einem größtenteils homogenen Markt erkannte Nationwide, dass sie ihren Mitgliedern einen hochgradig personalisierten Service mit langfristigem Mehrwert bieten mussten, um ihren Marktanteil vergrößern zu können. Dabei fehlten den Mitarbeitern jedoch die richtigen Tools, um jeden Kunden als Individuum zu behandeln.

Nationwide musste seinen Mitarbeitern daher schon ab dem ersten Ansprechpartner mehr Kundeninformationen zur Verfügung stellen, und das auf allen Kanälen mit Kundenkontakt, einschließlich Callcenter, Filialen und im Internet.

„Mit Portrait können wir alle 11 Millionen Kunden individuell behandeln und sind viel besser aufgestellt, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen und dadurch mit mehr Personen und länger als je zuvor Geschäfte zu machen.“

– Simon Baines, Head of Customer Insight

Technologie

- Portrait-Lösungen
- Microsoft MSMQ
- Microsoft SQL

„Dank Portrait konnten wir mehr durch Inbound-Marketing, also Kundengespräche, als durch herkömmliches Outbound-Marketing mit Direktwerbung verkaufen.“

–Simon Baines, Head of Customer Insight

Lösung

In Zusammenarbeit mit Pitney Bowes entschied sich Nationwide, die Kundeninteraktionen durch eine individuelle Übersicht zu jedem einzelnen Kunden zu optimieren. Diese beinhaltet detaillierte Angaben zu jeder durchgeführten Interaktion sowie intelligente und nachvollziehbare Vorgaben, die Mitarbeitern dabei helfen, den größten Nutzen aus jeder Interaktion mit dem Kunden zu ziehen. Nationwide entschied sich aufgrund der langjährigen Erfolgsgeschichte des Unternehmens und der Ähnlichkeit zwischen den zwei Unternehmenskulturen für die Software von Pitney Bowes.

Das individuelle Bild des jeweiligen Kunden ergibt sich durch die Integration in das CRM-System von Nationwide. Dieses hochgradig konfigurierbare System unterstützt die für die Kundeninteraktionen von Nationwide wichtigen Prozesse und sorgt dafür, dass diese über alle Kanäle hinweg effizient und einheitlich ablaufen. Dank Portrait müssen die Kundendaten von Nationwide nicht übertragen werden, sondern bleiben dort, wo sie ursprünglich eingerichtet wurden. Bei Bedarf können die Mitarbeiter aber eine individuelle Echtzeitansicht sämtlicher Daten abrufen. Als Ergebnis liegen Nationwide nun hochpräzise Kundendaten vor, und aufgrund der maximierten Cross-Selling-Möglichkeiten sind diese für das Unternehmen jetzt noch wertvoller. Gleichzeitig wurde die Kundenzufriedenheit durch relevante Angebote gesteigert.

Vorteile

Die Portrait-Lösungen von Pitney Bowes wurden auch in die Kassenanwendung des Unternehmens integriert, sodass Mitarbeiter am Schalter bei routinemäßigen Finanzgeschäften direkt auf Vorgaben und Kundeninformationen zugreifen können.

Nationwide profitiert seit der Einführung der Portrait-Lösungen von Pitney Bowes von zahlreichen Vorteilen:

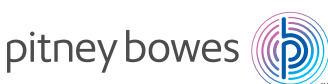
- Die ursprünglichen Ziele wurden um mehr als 200 % übertroffen.
- Die Portrait-Einführung hat sich nach weniger als zwei Jahren amortisiert.
- Nationwide rechnet mit mehr als 200 % Rendite.

Kontakte mit dem Kunden werden mit den Portrait-Lösungen automatisch aktualisiert, sodass Nationwide eine komplette Übersicht über Transaktionsverläufe, Interaktionen und Konten des Kunden erhält. Jeder Kunde kann dank der Software von Pitney Bowes und einer dynamischen, zentralen Übersicht über seine Daten ganz individuell behandelt werden. So hat Nationwide die Dienstleistungen für seinen breiten Kundenstamm verbessert und kann durch ein besseres Cross-Selling und effizienteres Marketing mehr Geschäfte abschließen.

Pitney Bowes hat Nationwide die nötige Flexibilität gegeben, den Anforderungen ihrer 11 Millionen Mitglieder gerecht zu werden. Da Nationwide die Belange ihrer Kunden versteht, kann das Unternehmen schnell auf Änderungen am Markt reagieren und sich auf diese Weise Wettbewerbsvorteile verschaffen.



Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website: pitneybowes.com/de



Pitney Bowes und das Corporate Design sind eingetragene Warenzeichen von Pitney Bowes Inc. oder einer Tochtergesellschaft. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2012-2015 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.

0215MKTDCS01640_DE