



Chancen nutzen, Kunden binden **Aktive Kundenansprache in der Sparkasse Münsterland Ost**

Themenbereich: Vertrieb

Messe-Stand: VE30

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

MAZ Marketing-Abfrageclient für Zielgruppen

- Vertriebliche Kunden- und Verbundinformationen im Privat- und Firmenkundenmarkt können für Vertriebsmaßnahmen einfach und schnell ermittelt werden.
- Ca. 1.300 Merkmale sind ohne IDV-Kenntnisse auszuwerten.

Nutzen:

- Einfache Bedienung und sofortige Anzeige der Ergebnismenge
- Export der Zielgruppe z. B. direkt in das KMM
- Kostenfreie Ermittlung des NBP-Selektionsvorschläge für GSW-KM ist vorhanden.

KMM Kampagnenmanagement

- KMM unterstützt die Sparkassen bei der Planung und Durchführung von Kampagnen.
- Der Berater hat jederzeit den Gesamtüberblick über den aktuellen Kommunikationsstatus der Kundenansprache.

Nutzen:

- Erreichbarkeit des Kunden mit oder ohne Beratertätigkeit möglich
- Pro Kampagne können die Ansprachewege flexibel kombiniert werden.
- Über die Synchronisation der Ansprachewege innerhalb der Kampagne werden Mehrfachansprachen ausgeschlossen.

NBP Next-Best-Product

- Auf Basis individueller Bedürfnisse sowie unter Berücksichtigung der aktuellen Produktnutzung ermitteln wir Produktvorschläge für Kunden.
- Diese können automatisch im persönlichen Bereich des Kunden in der IF angezeigt werden.
- Affinitäten für Kreditkarten, Allzweckdarlehen, Deka-Fonds, S-Privatschutz, Bausparen, Baufinanzierung, Depot B werden ermittelt.

Nutzen:

- Nutzung der modernen Medien, um mit einmaligem Aufwand den Kunden dort zielgerichtet und laufende anzusprechen, wo er sich aufhält.
- Einmalige schnelle und unkomplizierte Administration ohne Zusatzkosten

Bitte umdrehen >>



Seite 02

ReKu Regelbasierte Kundenansprache

- Mit der ReKu werden Kunden automatisiert und bedarfsgerecht angesprochen.
- Basis sind einerseits ca. 50 Standardanlässe (z. B. Fälligkeiten und Geburtstage), die zuvor über den OSPlus-Anlassgenerator ermittelt wurden, andererseits kann außerdem das Next-Best-Product Produktvorschläge an die ReKu liefern.

Nutzen: automatisierte, individuelle Ansprache mit einmaligen Aufwand in der Administration

Anlässe

- OSPlus-Vertrieb beinhaltet einen Anlassgenerator zur automatisierten Vorlage der verschiedensten Kundenanlässe im Ereignissystem des Kundenberaters.
- Zur Unterstützung der aktiven Kundenansprache können Anlässe auch auf die Vertriebskanäle Internet (personalisierter Bereich in der Internet-Filiale), Call Center Outbound (über die Interaktive Service Plattform) sowie Selbstbedienung (über die SB-Lösung) gesteuert werden.

Nutzen: Regelmäßige Vertriebsanlässe unterstützen den Berater bei der bedürfnisorientierten Kundenansprache wie z. B. bei Fälligkeiten oder für Impulse für Folge- und Neugeschäfte im Rahmen der Kundenbeziehung.

Anspracheelemente in der IF

- Über das KMM und die ReKu können Kundenansprachen per Anspracheelement (z. B. Störer, 1/3 Box) in die IF angesteuert werden.
- Die Anspracheelemente in der IF werden über das IF-CMS konfiguriert.
- Je nach Kundenreaktion können unterschiedliche Folgeaktivitäten generiert werden.

Nutzen: Nutzung des medialen Kanals, um mit einmaligem Aufwand den Kunden dort anzusprechen, wo er sich aufhält. Schnelle und unkomplizierte Administration. Keine Zusatzkosten

MDI Mehrdimensionale Inhalte

- MDI werden ausschließlich in der IF für eine individualisierte Kundenansprache verwendet und unabhängig von OSPlus im IF-CMS konfiguriert.
- Aus aktuell bereits über 90 Merkmalen erstellen Sie mit MDI Regeln für eine automatisierte Ansprache von Online-Banking-Kunden im angemeldeten Bereich der IF.

Nutzen: MDI-Elemente werden unabhängig vom KMM auf einer Seite verortet. Bei Seitenaufruf wird geprüft, ob Merkmale und Regeln einer dort verorteten aktiven MDI-Kundenansprache zutreffen und das MDI-Element wird angezeigt. Es entstehen keine Zusatzkosten.

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.