



CRM & Loyalty Programme

Innovativ und ganzheitlich:
Von der Kundengewinnung zur
Kundenbindung.



SPS

Data. Solutions. Business.

CRM & Loyalty Programme von Swiss Post Solutions

«Kernaufgabe eines jeden Unternehmens ist es Kunden zu gewinnen und zu binden. Leichter gesagt als getan – Kunden werden immer anspruchsvoller, Kanäle immer vielfältiger, der Wettbewerb intensiver. Der Weg zum loyalen Kunden führt über die Differenzierung durch relevante Mehrwerte.»

CRM & Loyalty Programme

Von der Kundengewinnung zur Kundenbindung



Mit den CRM & Loyalty Lösungen von Swiss Post Solutions können Sie diesen Weg gehen und sich gleichzeitig auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Von der Konzeption über die Implementierung bis zum Betrieb übernehmen wir für Sie alle Leistungen und entwickeln Ihre Lösung gemeinsam mit Ihnen als strategischer Partner kontinuierlich weiter. Sichern Sie sich nachhaltiges Wachstum durch eine individuelle Lösung, die Ihre internen Ressourcen ergänzt, den Wettbewerb berücksichtigt und den Ansprüchen Ihrer Kunden gerecht wird.

CRM & Loyalty Programme

Verbessern Sie die Kundenzufriedenheit und bauen Sie bestehende Kundenbeziehungen erfolgreich aus. Profitieren Sie von unserem hochwertigen Dienstleistungsangebot: Von einer detaillierten Analyse der Ausgangslage und Lösungskonzeption bis zum ganzheitlichen Projekt- und Programm-Management. Unser modulares Angebot gewährleistet Ihnen eine auf Ihre individuellen Bedürfnisse hin abgestimmte Lösung, die einfach in Ihre IT-Umgebung zu integrieren und flexibel ausbaubar ist. Ihre Daten werden dabei in hochsicheren Rechenzentren verwaltet. Als Generalunternehmer übernehmen wir die Verantwortung und sorgen für die gezielte Weiterentwicklung Ihres Kundenbindungsprogramms.



«Gewinnen Sie wertvolle Kundendaten. Sammeln Sie Daten systematisch und identifizieren Sie relevante Kundengruppen.»

Customer Dialogue

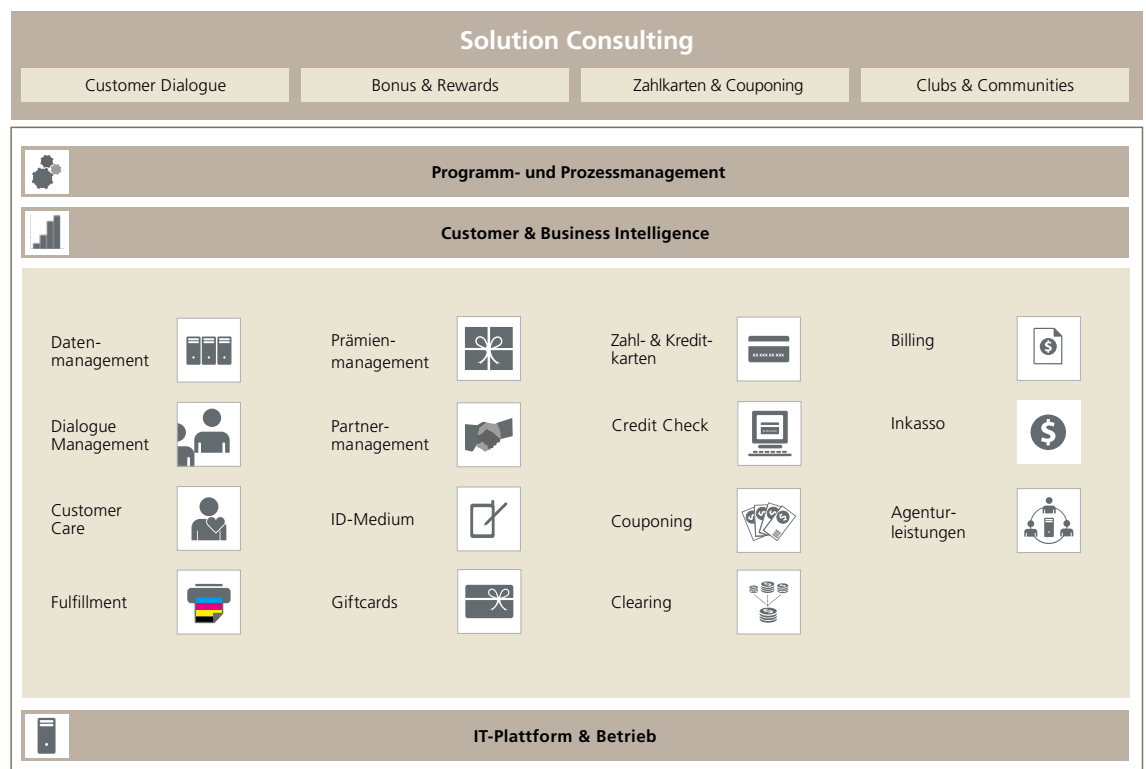
Planen und steuern Sie mit unserer Hilfe Ihren Kundendialog in allen Phasen des Kundenlebenszyklus – einfach, individuell und über alle Kanäle hinweg. Ob Bonus-Promotions, Online-Umfragen oder Kampagnen, mit unserer webbasierten Dialog-Lösung sprechen Sie die richtigen Kunden, zur richtigen Zeit mit dem richtigen Inhalt an. Dabei stehen Ihnen geeignete Instrumente zur Responseüberwachung, -erfassung und -auswertung zur Verfügung.

Bonus & Rewards

Belohnen Sie Ihren Kunden und wecken Sie seine Sammelleidenschaft. Das führt zu mehr Käufen. Zu

mehr Umsatz. Zu mehr Gewinn. Mit uns erhalten Sie Mehrwertprogramme, die eine wirksame Steuerung und Belohnung von Kundenverhalten ermöglichen. Unsere Plattform stellt Ihnen zahlreiche Möglichkeiten bei der Definition von Earn- und Burn-Mechanismen sowie bei der Implementierung und Steuerung erfolgreicher Promotions zur Verfügung.

Schütten Sie Boni aus: als Prämie, Geschenkkarte, Gutschein oder als direktes Zahlungsmittel. Binden Sie Ihre Marketing- und Vertriebspartner in Ihr Mehrwertprogramm aktiv ein und vergrößern Sie so die Relevanz für Ihre Kunden. Wir unterstützen Sie gern durch ein professionelles Partnermanagement.



Unser modulares Angebot gewährleistet Ihnen eine maßgeschneiderte Lösung.

«Steigern Sie die Durchschnittskäufe und Einkaufsfrequenzen durch die erfolgsorientierte Steuerung und Belohnung des Kundenverhaltens.»



Zahlkarten & Couponing

Von Einzel- und Monatsrechnung über Ratenzahlung bis zu Revolving Credit. Die Zahlkarten-Lösungen von Swiss Post Solutions bieten Ihnen rund ums Verrechnen und Zahlen vielfältige Möglichkeiten. Wir managen die Finanzprozesse Ihres Kundenbindungsprogramms bis hin zum Inkasso. Zusätzlich gewährleisten wir Ihnen Zahlungsgarantien oder helfen Ihnen mit unserem professionellen Risk Management das Debitorenrisiko zu steuern.

Oder ist Prepaid für Sie verstärkt ein Thema? Wir bieten Ihnen komplette Geschenkkarten-Programme, die via Kasse oder online verarbeitet werden können, inkl. der Verwaltung von Bonusgutscheinen.

Unser Angebot umfasst auch personalisierte und nicht-personalisierte Coupon-Lösungen über sämtliche Kanäle, ob als eigenständige Lösung oder als Teil Ihres Kundenbindungsprogramms.

Clubs & Communities

Schaffen Sie für Ihre Kunden einen Ort der Zugehörigkeit durch moderne Interaktionsinstrumente wie Blogs, Foren oder die Anbindung an die bekannten Social Networks. Verschaffen Sie positive Markenerlebnisse und generieren Sie zusätzliche Mehrwerte mit exklusiven Angeboten. Erfahren Sie auch mehr über Ihre Kunden. Unsere Data Mining Spezialisten helfen Ihnen wertvolle Customer Insights zu generieren. Profitieren Sie dabei von einer maßgeschneiderten Lösung und binden Sie Ihre Kunden emotional an Ihr Unternehmen.

Ihre Vorteile

- Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung. Von der Konzeption über die Umsetzung bis zum Betrieb.
- Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft. Überlassen Sie die Integration und das Zusammenspiel der Systeme und Partner einfach uns.
- Wachsen Sie. Modulare und skalierbare Funktionsbausteine ermöglichen eine flexible Weiterentwicklung.
- Lehnen Sie sich zurück. Wir als zentraler Ansprechpartner kümmern uns um alle Belange und gewährleisten Ihnen flexible Preismodelle.

Swiss Post Solutions

Swiss Post Solutions ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post. Langjährige Erfahrung, Flexibilität und Zuverlässigkeit in den Kernkompetenzen

- Informationsmanagement
- Kundenbeziehungsmanagement und
- sichere elektronische Kommunikation

weisen sie als starken Partner aus.

Als Full Service Dienstleister übernimmt Swiss Post Solutions für Ihre Kunden die Gesamtverantwortung von ausgelagerten Geschäftsprozessen – von der Konzeption über die Realisierung bis hin zum Betrieb. Durch schnelle und qualitativ hochwertige Umsetzung, flexible Prozessgestaltung und sicheren Betrieb gewährleistet sie Ihren Kunden Wettbewerbsvorteile, Unabhängigkeit und Kosteneffektivität.



«Stärken Sie die Kundenloyalität indem Sie Preiskämpfe mit Mitbewerbern vermeiden und die Abwanderung bestehender Kunden reduzieren.»



International: Vertreten in über 12 Ländern

Stabil: Schweizer Gesellschaft des öffentlichen Rechts

Innovativ: Wegbereiter in die digitale Welt

Swiss Post Solutions GmbH
Albert-Roßhaupter-Str. 32
81369 München

Telefon +49 (0)89 244 105 950
Fax +49 (0)89 244 105 963

sps.de@swisspost.com
www.swisspostsolutions.de/loyalty



SPS

Data. Solutions. Business.