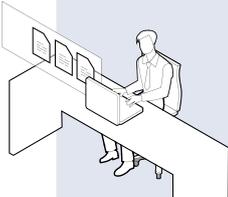


SHELL DEUTSCHLAND OIL GMBH

Optimierung und Weiterentwicklung des Shell Prepaid Card Programms

Herausforderung	Lösung	Nutzen
 <p>Effizientere Gestaltung der Prozesse</p>	 <p>Ganzheitliche Übernahme des Shell Prepaid Card Programms</p>	 <p>Deutliche Absatzsteigerung der Prepaid Cards</p>

Durch die ganzheitliche Auslagerung des Prepaid Card Managements an Swiss Post Solutions (SPS) als Programm-Manager konnte Shell Deutschland Oil GmbH ihr Shell Prepaid Card Programm (Tankgutschein-karte) deutlich optimieren. SPS hatte die Prepaid Card Prozesse für das Auftragsmanagement im Rahmen einer Vorphase komplett übernommen – und damit den Grundstein gelegt für eine ganzheitliche Weiterentwicklung des Prepaid Card Programms in vollständiger Verantwortung durch SPS.

Weiterentwicklung des Prepaid Card Programms

Shell war auf der Suche nach einem geeigneten Partner für die ganzheitliche Übernahme ihres Prepaid Card Programms. Für die Verantwortung als Kartenemittent soll Shell weiterhin bestehen bleiben. Gefordert ist neben einem hohen Automatisierungsgrad der Prozesse, der eine effiziente Abwicklung und ein marktgerechtes Serviceangebot sicherstellt, vor allem ein Partner mit umfassender Kenntnis im Kartengeschäft und den entsprechenden Prozessketten. So soll die Shell Prepaid Card im Einklang mit den Zielen von Shell deutlich weiterentwickelt und ausgebaut werden. Mit der Weiterentwicklung des Prepaid Card Programms verfolgt Shell Ziele auf verschiedenen Ebenen:

- Die Vertriebskanäle B2B, B2C und B2B2C sollen stärker erschlossen,
- individuelle Kundenanforderungen flexibler umgesetzt,
- der Vertrieb auf neue Kanäle ausgeweitet und
- die Prozesse ganzheitlich effizienter gestaltet werden.

Ganzheitliches Prepaid Card Management für Shell

Im Auftrag von Shell verantwortet SPS erfolgreich und zuverlässig das ganzheitliche Prepaid Card Management sowie sämtliche Leistungen zur Weiterentwicklung der Shell Prepaid Card:

- **Vollständiges Programm-Management**
SPS garantiert Shell ein Rundum-Sorglos-Paket für ihr Prepaid Card Programm. Mit einem definierten Ansprechpartner übernimmt SPS sowohl die strategische Weiterentwicklung als auch die Gesamtkoordination und -steuerung der Leistungen rund um Vertrieb, Marketing, Auftragsabwicklung, Transaktionsmanagement, Kartenproduktion, Fulfillment und Kundenservice.
- **Effiziente IT-Lösung**
SPS optimiert die vorhandenen Systeme und Prozesse und setzt hierfür, in enger Zusammenarbeit mit Shell, eine neue effiziente IT-Lösung

für das Prepaid Card Management ein. Damit wird der Automatisierungsgrad und die Sicherheit der Prozesse weiter verbessert.

– **Optimiertes Order-Management**

SPS ist verantwortlich für das komplette Auftragsmanagement, erfasst und verarbeitet die Aufträge, stellt die Zahlungsabwicklung sicher und kontrolliert bzw. führt den gesamten Aktivierungsprozess der Karten – entsprechend der Kundengruppe – sowie das Reporting durch.

– **Gesamte Kartenproduktion & Fulfillment**

SPS verantwortet sämtliche Services im Zusammenhang mit der Kartenherstellung und Fulfillment: Produktion der Kartenrohlinge, Druck von Anschreiben, Serienbriefen und Personalisierung der Karten. Auch die passende Verpackung sowie Versand an die B2B- und B2C-Kunden wird gewährleistet.

– **Absatzsteigerung der Prepaid Cards durch gezieltes Sales & Marketing**

SPS bedient alle relevanten Absatzkanäle für B2B und B2C – online über einen Webshop, offline per Fax, Brief, Telefon oder Außendienst. Dabei entwickelt SPS individuelle Marketingkonzepte für Shell zur Absatzsteigerung.

Professionelle Übernahme und Ausbau des Prepaid Card Programms

Als Programm-Manager übernimmt SPS das gesamte Prepaid Card Management. Shell profitiert von der langjährigen Erfahrung von SPS und von den Einsparungen durch die optimierten Abläufe im gesamten Prozess.

- Die umfassende Kenntnis und Erfahrung von SPS im Kartengeschäft und den zugehörigen Prozessketten ermöglichen es, höchste Effizienz für Shell zu erzielen.
- Mit unterschiedlichen Leistungsfacetten (Programm- und Order-Management, Kartenproduktion und Fulfillment, IT-Lösungen und Sales & Marketing-Kompetenz) bietet SPS Shell eine sehr flexible Gestaltung der Dienstleistung.
- Shell ist vom gesamten Programm-Management vollständig entlastet, da SPS ganzheitlich die Steuerung übernimmt – mit einem zentralen Ansprechpartner (SPOC), der ein professionelles Projektmanagement sicherstellt.
- SPS ist für Shell ein zuverlässiger Partner, der die Weiterentwicklung des Prepaid Card Programms vorantreibt und den Erfolg sicherstellt.



Mit SPS haben wir einen Dienstleister für die Übernahme unseres Prepaid Card Programms gefunden, der bereits umfassende Erfahrungen im Bereich Prepaid Cards und den Prozessabläufen besitzt und dieses Know-how gewinnbringend für uns einsetzt. Wir haben uns für einen leistungsfähigen Partner entschieden, der es schnell geschafft hat, unsere Prozesse und Systeme zu übernehmen und die Effizienz in der Abwicklung zu erhöhen. Auch für die Zukunft sind wir gut aufgestellt: Mit der Bereitstellung eines Multi-Channel-Vertriebsnetzes und einem kompletten Order-Management-Prozess wird es uns SPS ermöglichen, unser Serviceangebot weiter zu verbessern und schnell an den Markt zu bringen.



– Ulf Timmann, Retail Marketing, B2C-Payment DACH, Verantwortlicher Prepaid, Shell Deutschland Oil GmbH

Über Shell Deutschland

In Deutschland ist Shell seit 1902 vertreten. Heute sorgen rund 3.600 Mitarbeiter dafür, dass Tag für Tag mehr als 1 Mio. Autofahrer ihre Fahrzeuge an einer Shell Tankstelle in Deutschland auftanken können, Fluggesellschaften mit Luftkraftstoffen, Reedereien mit Schiffsschmierstoffen und Industriekunden z.B. mit Petrochemikalien oder Erdgas beliefert werden. Das Geschäft ist in der Deutsche Shell Holding GmbH mit Sitz in Hamburg gebündelt.



Full Service für Shell Prepaid Cards durch SPS

