

FLEXIBLES OUTPUT MANAGEMENT ZUR KUNDENKOMMUNIKATION

VODAFONE SCHÄTZT PROFESSIONELLE ABWICKLUNG UND KUNDENBETREUUNG



«Im digitalen Zeitalter ist der Mailingversand eine besondere Herausforderung. Flexibilität, Geschwindigkeit sowie budgetfreundliche Umsetzung sind wesentliche Voraussetzungen für ein erfolgreiches Business. SPS als unser direkter Partner leistet hier einen hervorragenden Beitrag – nicht nur in der Abwicklung sondern vor allen Dingen auch in einer zuverlässigen, hochprofessionellen Kundenbetreuung.»

Andrea Kießling, Leiterin Direktmarketing Aquisition Marketing, Vodafone

Seit 2010 vertraut Vodafone im Bereich Output Management für die Kundenkommunikation auf die flexiblen Lösungen von Swiss Post Solutions (SPS). Die komplexen Projekte des größten deutschen Kabelnetzbetreibers konnten erheblich optimiert werden – vor allem in Bezug auf Prozesskosten und Durchlaufzeiten.

Die Herausforderung

Für Vodafone stellt die Kundenkommunikation aus mehreren Gründen eine besondere Herausforderung dar: Hohe Produktvielfalt (Internet, Mobilfunk, Festnetz und Fernsehen) und unterschiedliche Maßnahmen (Akquise, Cross- und Upselling) ergeben sehr komplexe Inhalte. Diese gilt es zudem in zielgruppenspezifischer Ansprache zu kommunizieren.

Das Ganze muss in Form einer Massenausendung und als Individualkommunikation bereitgestellt werden. Für sämtliche Maßnahmen der Kundenkommunikation sind eine sichere und termingerechte Produktion und Aussendung sowie flexible und kurze Durchlaufzeiten äußerst wichtig. Das Unternehmen war daher auf der Suche nach einem Partner, der intensive Betreuung gewährleistet und in der Lage ist, die internen Aufwände und

Kosten für Standardmailings zu minimieren. Die Standardmailings gehören in allen Produktgruppen zu den wichtigsten Instrumenten der Neukundengewinnung.



schneller

reagieren dank reduzierten Durchlaufzeiten

Die Lösung

Durch flexibles Output Management kann SPS die Prozesse der Kundenkommunikation optimieren und den komplexen Anforderungen von Vodafone gerecht werden: Es werden jährlich Sendungen im hohen Millionenbereich mit zahlreichen Zielgruppenselektionen produziert.



Über Vodafone

Vodafone Deutschland ist eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen und zugleich der größte TV-Anbieter der Republik. Mit seinen 14.000 Mitarbeitern liefert der Konzern Internet, Mobilfunk, Festnetz und Fernsehen aus einer Hand. Als Gigabit Company treibt Vodafone den Infrastruktur-Ausbau in Deutschland federführend voran.

Vodafone Deutschland ist die größte Landesgesellschaft der Vodafone Gruppe, einem der größten Telekommunikationskonzerne der Welt mit rund 523,5 Millionen Mobilfunk- und 18,5 Millionen Festnetz-Kunden.

Erfahren Sie mehr über unsere Lösungen:



Die Partnerschaft mit Vodafone zeichnet Erfolge in unterschiedlichen Projekten:

Etablierung eines Digitaldruckprozesses

Es wurde ein 4c-Digitaldruckprozess implementiert, der es dem Unternehmen ermöglicht, on-demand und höchst flexibel kleine Auflagen an Mailings zu produzieren und somit spezielle Zielgruppen mit spezifischem Content und Layout anzuschreiben (z. B. Neukunden, Up- und Cross-Selling).

Auslagerung von Teilprozessen

Die Prozesse der Programmierung und Druckvorstufe wurden zu SPS verlagert. Durch Adaption mehrerer Masterdateien erstellt SPS Standardmailings in verschiedenen Versionen – ein optimierter Prozess, den SPS und die Fachabteilungen



reduziert

Aufwände und Kosten durch optimale Workflows

von Vodafone in enger Zusammenarbeit aufgebaut und erfolgreich implementiert haben.

Entwicklung eines Online-Portals

Spezifisch für und zusammen mit dem Kunden wurde die SPS Lösung eines Online-Portals weiterentwickelt: Die Portalumgebung wurde in den automatisierten Prozessablauf der Datenaufbereitung voll eingebunden und sämtliche Anwendungen in einen standardisierten Ablauf migriert. Das neue Portal ist vorgesehen für: Laserfreigabe, Druckfreigabe, Dateiaustausch.

Dabei ist auch die Einsicht der Aktivitäten-Historie möglich. Zudem wurde die Anbindung externer Backup-Dienstleister ermöglicht.

Kontinuierliche Prozessoptimierung

Im Laufe der Zusammenarbeit wurde durch intensive Beratung die gesamte Prozesskette verbessert; das Projekt zur Prozessverlagerung steht dafür als leuchtendes Beispiel. Nicht nur

die sichere und termingerechte Produktion sämtlicher Aussendungen konnte sichergestellt werden – generell wurden im Rahmen von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen in der Produktion, beim Porto und in der Technologie die Kosten und Durchlaufzeiten optimiert.

Durchführung eines Kreativworkshops

SPS leistet Beratung auch im kreativen Bereich: SPS führte einen Kreativworkshop durch, um bestehende Mailings und deren Formate weiterzuentwickeln – hinsichtlich neuer Techniken.



transparent

in der Zusammenarbeit durch das gemeinsam entwickelte Onlin-Portal

Der Nutzen

Vodafone schätzt SPS als strategisch wichtigen Partner und profitiert enorm von den optimierten Prozessen:

- Über den neu entwickelten on-demand 4c-Digitaldruckprozess kann das Unternehmen wesentlich flexibler agieren: mit reduzierten Durchlaufzeiten und einer zielgruppenspezifischen Kundenansprache, die über kleinere Auflagen möglich wird.
- Das Projekt zur Prozessverlagerung ermöglicht optimale Workflows und senkt so interne Aufwände und Kosten. So kann sich der Kunde mit gewonnenen Personalkapazitäten intensiver auf das Kerngeschäft konzentrieren.
- Das gemeinsam entwickelte Online-Portal verschafft Flexibilität, Effizienz und Transparenz in der Zusammenarbeit. Dazu wurde die gesamte Prozesskette optimiert – von Datenaustausch bis zur Druckfreigabe und Dokumentation.

Swiss Post Solutions

www.swisspostsolutions.com