

DekaBank setzt bei der Kundenkommunikation auf DOC1 Suite

München 22. Juni 2009 – Hohe Druckvolumen, extrem kurze Produktionsvorläufe und strenge gesetzliche Vorgaben bei der Angebotskommunikation mit Kunden gehören zu den Herausforderungen bei der Kommunikation im Finanzsektor. Die DekaBank entwickelte auf Basis der DOC1 Suite von Group 1 Software eine Lösung für eine individuelle und zielgerichtete, Multikanal-Kundenkommunikation, die all diese Anforderungen erfüllt. Group 1 Software ist Teil der Pitney Bowes Business Insight Division und Spezialist für Komplettlösungen in den Bereichen Customer Communication Management (CCM) und Operational Intelligence.

Die DekaBank ist der zentrale Asset Manager der Sparkassen-Finanzgruppe und beschäftigt mehr als 3.500 Mitarbeiter. Mit einem verwalteten Fondsvermögen von mehr als 190 Milliarden Euro, über fünf Millionen betreuten Depots und Konzernstandorten in Luxemburg, der Schweiz und Irland, ist der DekaBank-Konzern einer der größten Asset Manager in Deutschland. Als Fondsdienstleister der Sparkassen versendet die DekaBank über 18 Millionen Briefe, beziehungsweise 40 Millionen Seiten im Jahr. Um bei solch einem Mailingvolumen keine reinen Massenmailings, sondern eine zielgruppengerichtete Kundenansprache umsetzen zu können, muss eine Lösung zur Unterstützung der Kundenkommunikation hohe Anforderungen erfüllen.

Den Ausschlag, sich nach einer neuen Lösung umzusehen, gab die geplante Umstellung auf hochvolumige Dokumentenerstellung. Damit sollten die Massenkorrespondenz sowie hohe Druckvolumen bewältigen werden können. Wichtig war der DekaBank außerdem, dass möglichst viele Kanäle in die Kundenkommunikation einbezogen werden können: der klassische Postweg, e-Mail, SMS etc. Auch das Thema Transpromo bzw. White Space Management stand zur Debatte. Ein weiteres wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Lösung, war die Einbindung in die bestehende IT-Umgebung der DekaBank, um die extrem kurzen Produktionsvorläufe umsetzen zu können. Wertpapierabrechnungen müssen beispielsweise innerhalb von drei Tagen nach Rechnungsabschluss beim Kunden sein. „Diese Schlagzahl lässt sich am elegantesten über einen Großrechner erreichen“, erklärt Janis Bumbulis, Leiter Konzern COO – Infrastrukturservices bei der DekaBank.

Nach einer Evaluierungsphase entschied sich die DekaBank für die DOC1 Suite von Group 1 Software, die in Zusammenarbeit mit dem Reseller Rasterpunkt (Grafenau) implementiert wurde. „Neben der überzeugenden Funktionspalette hatte die DOC1 Suite auch gute Referenzen von anderen Unternehmen in der Finanzbranche“, erklärt Janis Bumbulis.

In der Vergangenheit setzte die DekaBank auf eine formularbasierte Kundenkommunikation. Dabei wurde für jeden Geschäftsvorfall, der Kundenkommunikation erfordert, in der Kernanwendung der komplette Brief erstellt. Mit der DOC1 Suite wurde ein „Tagesreporting“ eingeführt. Dabei erzeugen die Kernanwendungen nicht mehr jedes Mal einen Brief pro Geschäftsvorfall, sondern nur noch einen Datensatz. Diese Datensätze werden gesammelt, am Ende eines Tages auf Kundenbasis sortiert und zusammengestellt. Danach wird ein Brief, der sich auf alle Tagesvorfälle bezieht, erzeugt. Auf diese Weise konnte die Seitenzahl reduziert und damit Porto eingespart werden. Gleichzeitig fällt im Postprocessing weniger Aufwand an, um die

Briefe eines Kunden auf Tagesbasis in einem Kuvert zusammenzuführen und zu verschicken. Die Aufbereitung des Briefes erfolgte nach komplexen Regeln, beispielsweise werden in dem Kundenbrief Vorgänge nach bestimmten Kriterien – wie Änderungen in den Stammdaten, Käufe, Verkäufe, Ausschüttungen – gruppiert und übergreifend Überschriften erzeugt.

Die Applikation auf Basis von DOC1 kommt heute bei der DekaBank in vielen Bereichen zum Einsatz:

- für die Wertpapierabrechnungen beim Endkunden
- in der Geschäftskorrespondenz mit Endkunden
- bei der allgemeinen Kundenkorrespondenz
- im Bereich der Faxerstellung
- für die Jahresauszüge
- bei der Formularerstellung
- bei übergreifenden Aktionen wie „Transpromo“

„Der Bereich Transpromo sieht bei einem Finanzdienstleister natürlich ganz anders – und weit weniger bunt – aus, als beispielsweise in der Reise- oder Telekommunikationsbranche“, erläutert Janis Bumbulis. „Während Eventangebote auf einer Telefonrechnung oder Sonnencreme-Reklame auf Reiseunterlagen durchaus von den Kunden akzeptiert werden mögen, ist in der Finanzbranche Seriosität und Zurückhaltung bei den Angeboten gefragt. Dazu kommen strenge Vorgaben und Gesetze, die den Handlungsspielraum begrenzen. Um so wichtiger ist es, ausschließlich Angebote in die Kundenkorrespondenz einzubinden, die auf das Profil des Kunden abgestimmt und daher auch von Interesse für ihn sowie gesetzlich zulässig sind.“

Die DOC1 Suite ist ein Kernmodul der Customer Communication Management-Lösung von Group 1 Software. Mit ihr sind Unternehmen in der Lage, jeden Aspekt der Kundenkommunikation lückenlos abzudecken und durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache zu gewährleisten. Die Einbindung von bedarfsorientierten Daten und Botschaften in die Dokumentengenerierung, erzeugt beim Kunden eine höhere Akzeptanz, wodurch die Kundenbindung nachhaltig gesteigert wird. Das Modul Message1 der DOC1 Suite ermöglicht die Erstellung und Integration individueller Texte, bzw. Marketingbotschaften, in den Dokumenten. Die Verteilung der Dokumente ist über verschiedene Kanäle möglich, und das schnelle Wiederauffinden der effizient und komprimiert abgelegten Dokumente, kann durch ein Dokumentenmanagementsystem unterstützt werden.

Die Kombination einer einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche und der Vorteile der zentralen Umsetzung von großvolumigen Druckaufträgen mit sehr kurzen Produktionsvorläufen, über einen zentralen Großrechner, eignet sich ideal für die extremen Anforderungen des Fondsdienstleisters. Auf diese Weise können auch so zeitkritische Benachrichtigungen wie die Wertpapierabrechnungen problemlos umgesetzt werden.

Der detaillierte Anwenderbericht steht zum Download zu Verfügung:

<http://www.group1.de/html/referenzen/document-composition/anwender.html>

Bildmaterial finden Sie unter:

<http://websbb.picturepark.com/index.cfm?k=59&id=64&rnd=67431358&language=de&open=36>

Über Group 1 Software – Pitney Bowes Business Insight Division

Group 1 Software gehört zur Pitney Bowes Business Insight Division und ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Pitney Bowes Konzerns. Das Unternehmen ist weltweiter Anbieter für Komplettlösungen in den Bereichen Customer Communication Management (CCM) und Operational Intelligence. Die Lösungen decken den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleisten durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Sie zeichnen sich durch hohe Leistungsfähigkeit und einfache Handhabung aus. Ein programmierfreier modularer Aufbau ermöglicht der IT, sowie allen beteiligten Fachabteilungen beliebiger Branchen, den flexiblen Einsatz der skalierbaren Lösungen. Zu den Kunden von Group 1 Software zählen Commerzbank, Fiducia, Finaserv, LBS Nord, Novartis Pharma, Siemens, Swisscom, u.a.. In Deutschland agiert die Group 1 Software GmbH (Pitney Bowes Business Insight Division) von München aus und ist für Deutschland, Österreich und die Schweiz zuständig. Weitere Informationen finden Sie unter www.group1.de und www.pbbusinessinsight.com

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Frau Iris Träger-Toff

Tel: 089 / 46 23 87-0

Fax: 089 / 46 23 87-44

E-Mail: iris_traeger@group1.de

Belegexemplar erbeten an:

Group 1 Software GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München