

PostFinance

DIE POST 



**Hohe Ziele mit systematischem
Customer Portfolio Management
erreichen**

CRM-expo Nürnberg, 08.11.2006

Kaspar Trachsel

Leiter Customer Intelligence

wachsen

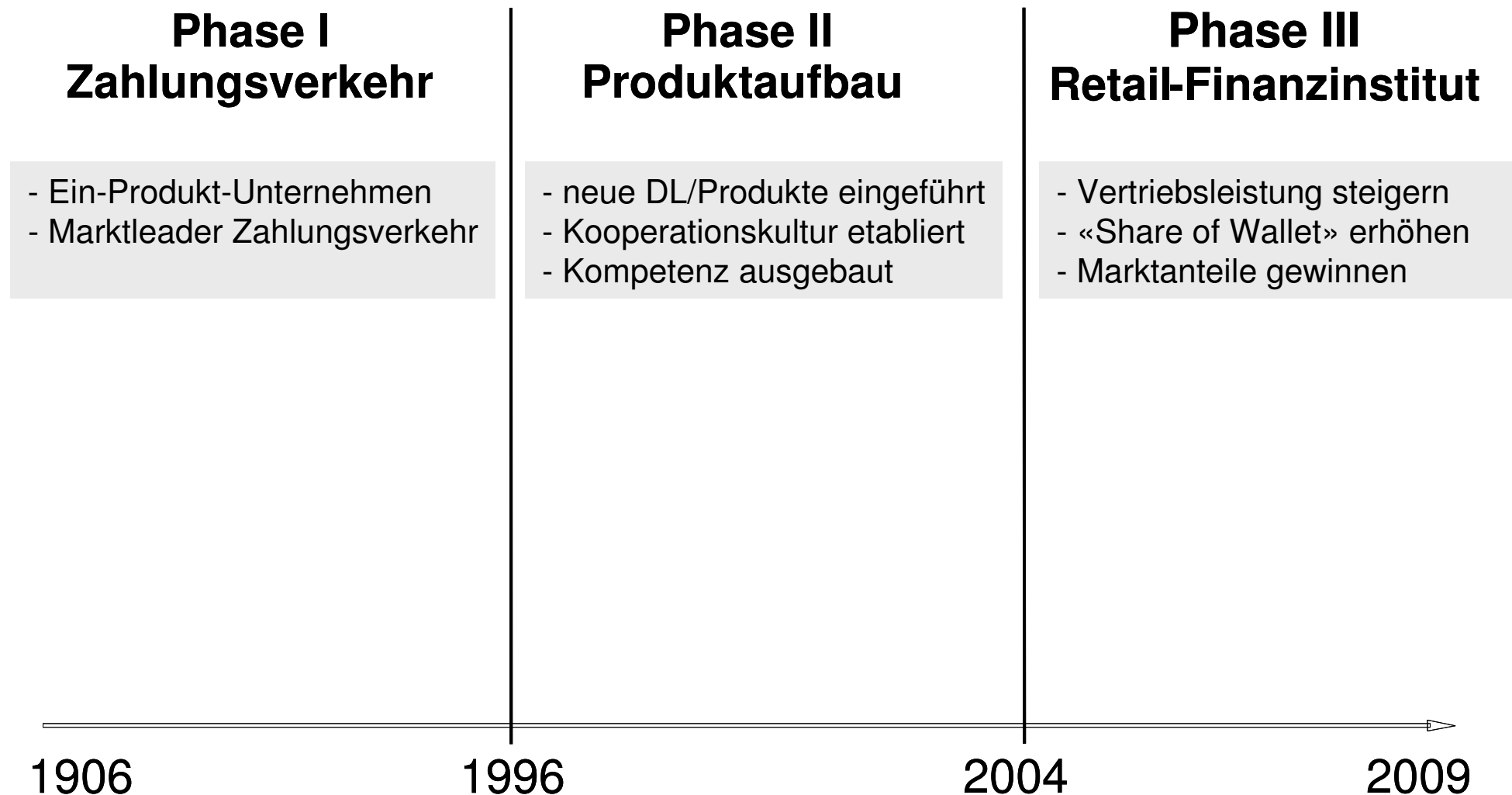
Übersicht

- PostFinance: Eine kurze Vorstellung
- «Single Customer View» als Grundlage für das Customer Portfolio Management
- Kontinuierliche Identifikation und Abwicklung von Verkaufschancen durch Integration von analytischem und operativem CRM
- «Closed Loop»: Dauerndes Messen und Verbessern

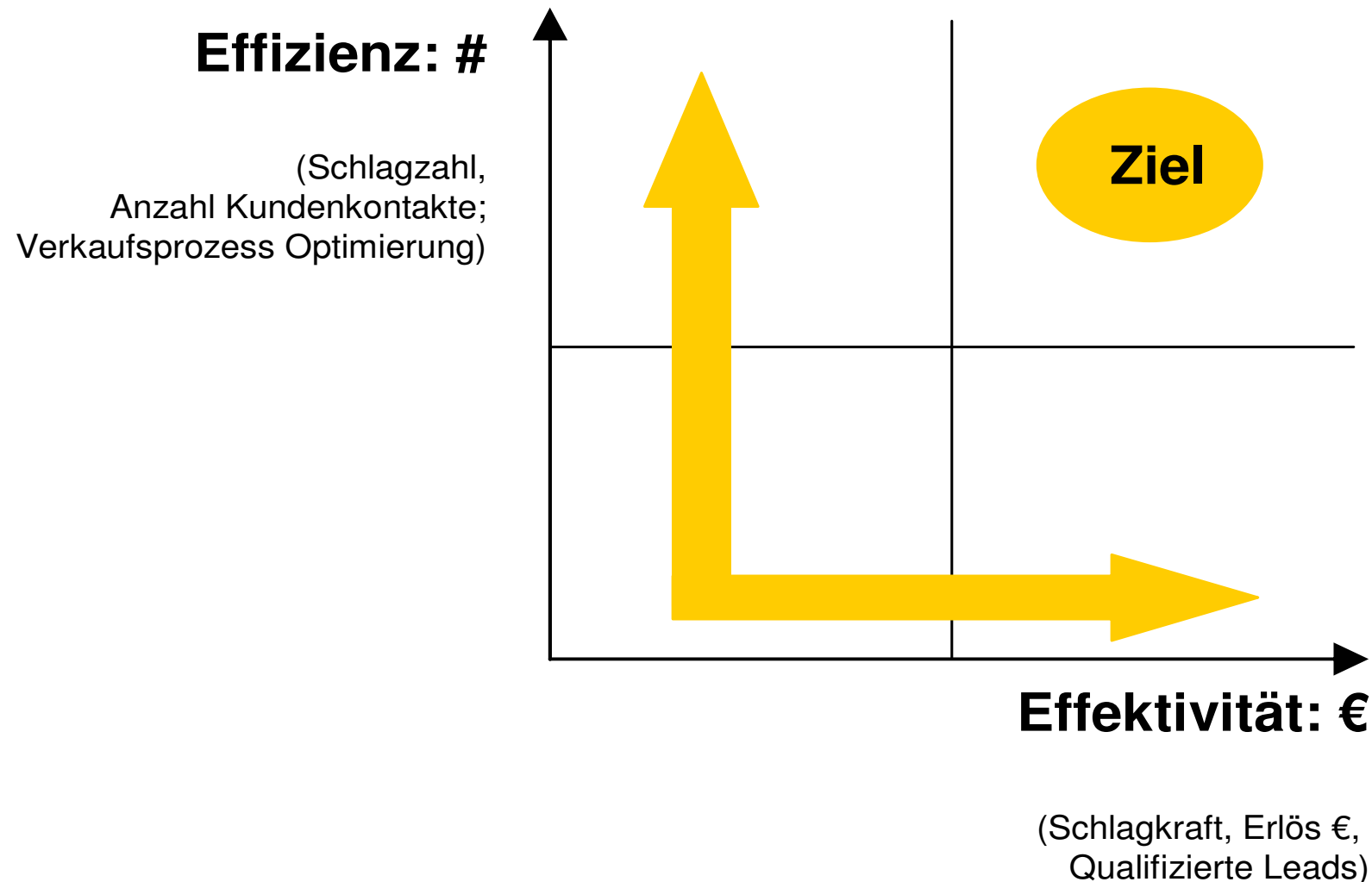
PostFinance in Kürze

- **«Bank» der Schweizer Post, jedoch** ohne Bankenlizenz
- **Marktführer im Zahlungsverkehr** mit einem Anteil > 50 %
- **Retail-Finanzdienstleister** mit über 2 Millionen Kunden
- **Nr. 5 im Schweizer Markt**
Bilanzsumme € 31 Mrd., Betriebsergebnis EBIT € 205 Mio. (2005)
- **Hohe Penetration bei der Zielgruppe:** > 25 % der Privatpersonen
> 50 % der Unternehmen
- www.postfinance.ch ist die **meistbesuchte Finanz-Website** der Schweiz

Die strategische Entwicklung von PostFinance



Herausforderung: Steigerung der Verkaufsproduktivität durch Erhöhung der Schlagzahl und Schlagkraft

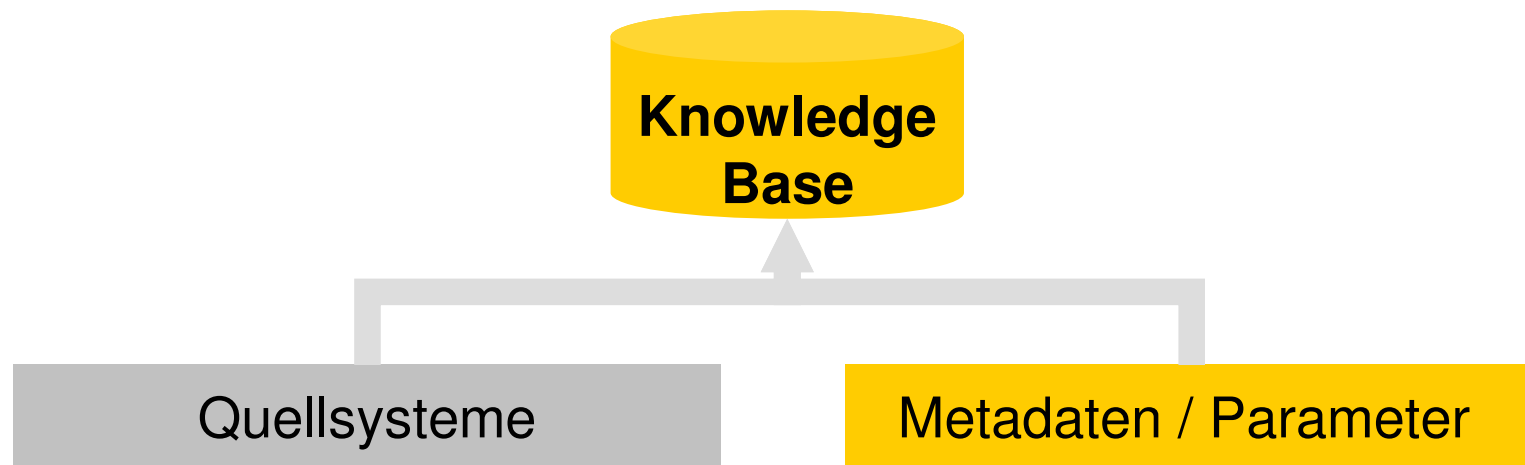


Schwerpunkte in der Umsetzung der Vertriebsstrategie

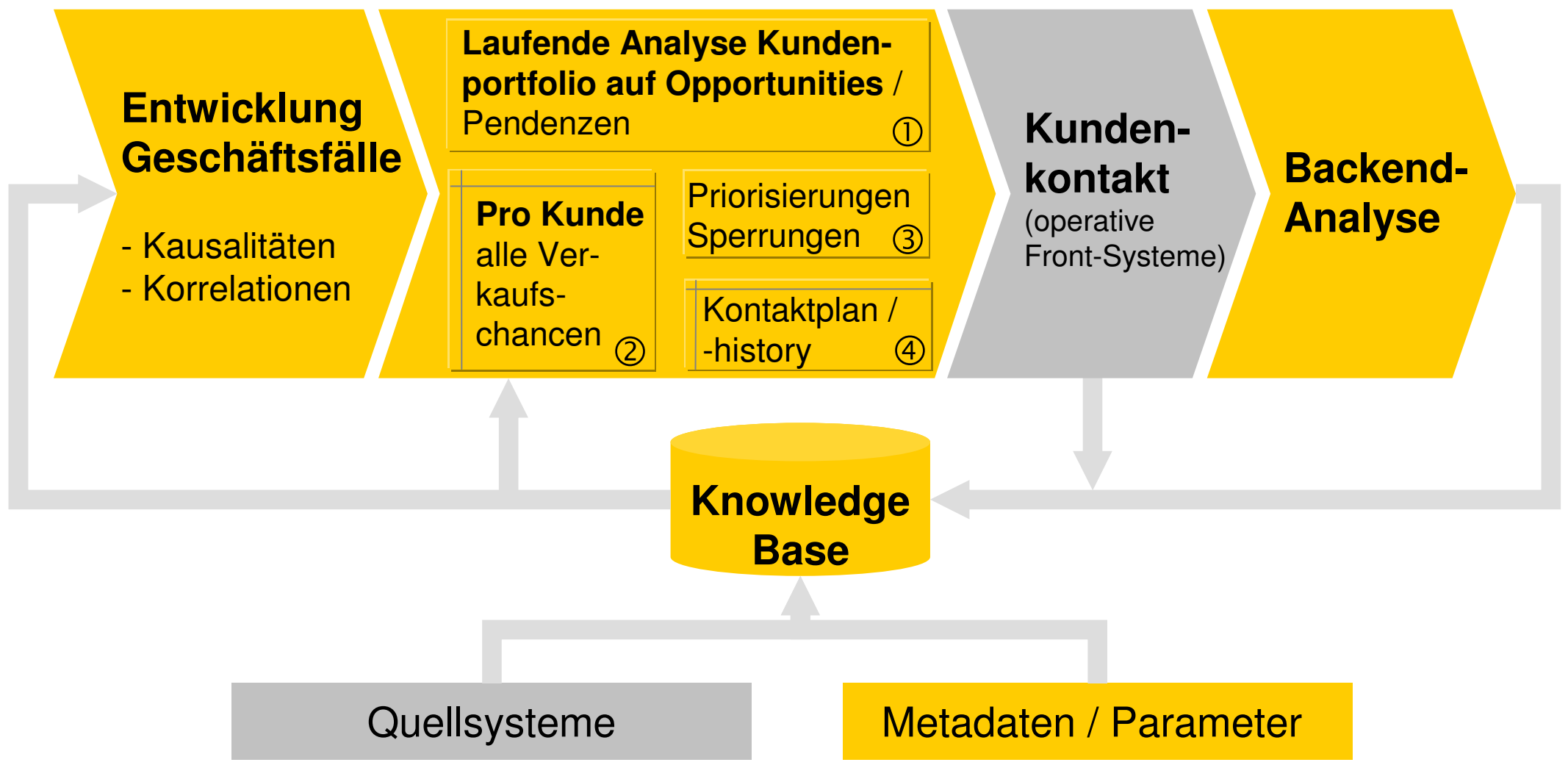
- Ausschöpfung des gesamten Kundenportfolios durch die kontinuierliche Identifikation und Abwicklung von Verkaufs- und Betreuungschancen
- Kunden binden, attraktive Neukunden gewinnen
- Mehr Abschlüsse pro Beratungszeit (Schlagkraft)
- Fokussierung der Ressourcen auf die Haupttätigkeiten (Schlagzahl)
- Kosteneffizienz erhöhen und Vertriebskanäle optimal einsetzen

Der Realisierung einer «Single Customer View» als Grundstein

- Enthält alle relevanten Kundendaten in tiefer Granularität und hoher Aktualität
- Ermöglicht ein Priorisierungs- und Kollisionsmanagement
- Enthält historisierte Einzel-Kundensicht und Kundenkontaktplan



Kontinuierliches Erkennen und Abwickeln von Opportunities im gesamten Kundenportfolio



■ Bereits bestehend

■ Neu: Customer Intelligence Infrastruktur

Komponenten der Customer Intelligence Infrastruktur



- **Approach Management Framework AMS®**
 - Entwicklung, Abwicklung Geschäftsfälle
 - Kennzahlenbasierte Steuerung
 - Flexibel, skalierbar und offen für Einbindung in bestehende Prozesse / Infrastruktur
 - Rollenbasierte Benutzermodelle, Web-Workflows



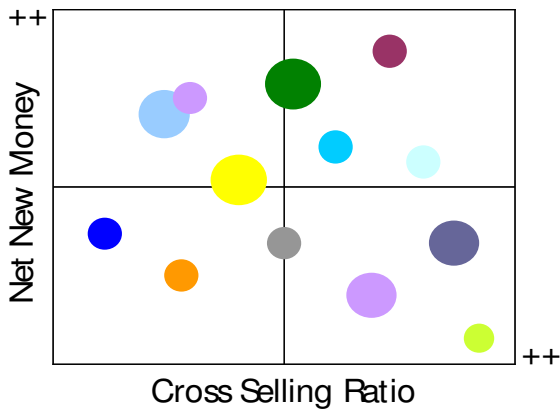
- **Oracle®-Datenbank** als zentrales Datenrepository für die Vertriebssteuerung



- **Statistica®** als Analyse-Tool in der Geschäftsfall Entwicklung

Eckpunkte des Customer Portfolio Management

- **Management aller Promotions als Portfolio,** anstelle der Abwicklung von einzelnen, losgelösten Marketing Aktionen
- **Kontakt- und Verkaufsplan pro Einzelkunde,** welcher den Vertriebskanälen laufend aktualisiert zur Verfügung steht
- **Zusammenführung von analytischem und operativem CRM** über Geschäftsprozesse

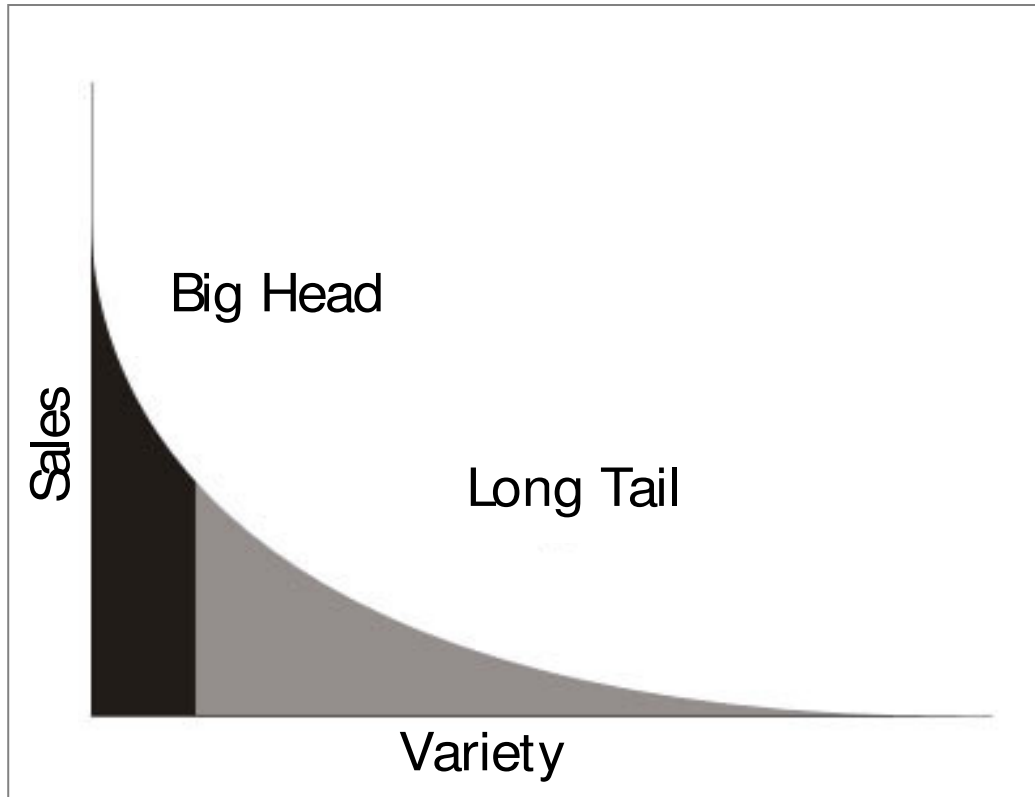


→ Kundenkontakthistorie / Kundenkontaktplan →

	Geschäftsfall 1	Geschäftsfall 2	...	Geschäftsfall N
Kunde 1				
Kunde 2				
...				
Kunde N				



Mehrerträge durch die systematische Bearbeitung von Nischen mit hohem Potential

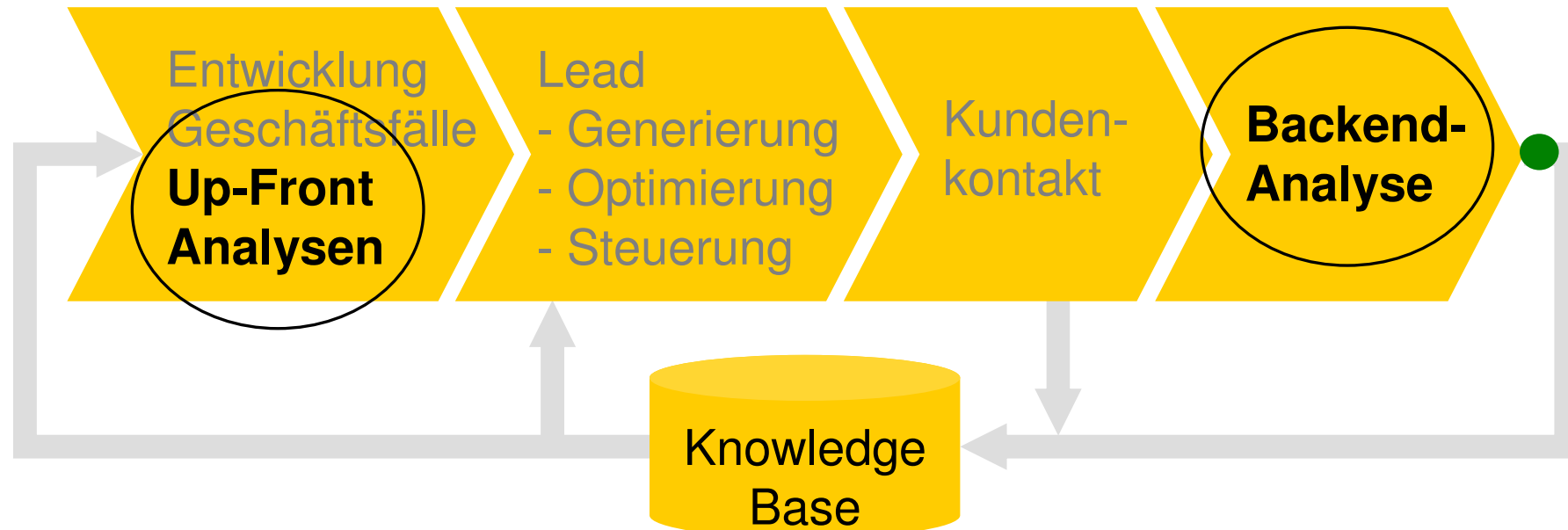


Long Tail Modell nach Chris Anderson

Beispiele von Opportunitäten im «Long Tail»

- Nebenbank-Kunden mit Beraterwechsel bei ihrer Erstbank
- Nutzen von Verkaufschancen im Nachgang zu Beschwerden
- Eingabe von Zielkunden-Adressen aus der Nachbarschaft des Beraters

Dauerndes Messen und Verbessern durch integriertes Controlling



Kennzahlenbasierte Steuerung

- Lead-Ratio
- Conversion-Ratio
- Sales-Ratio
- Net New Money

Einige Ergebnisse aus laufenden Geschäftsfällen

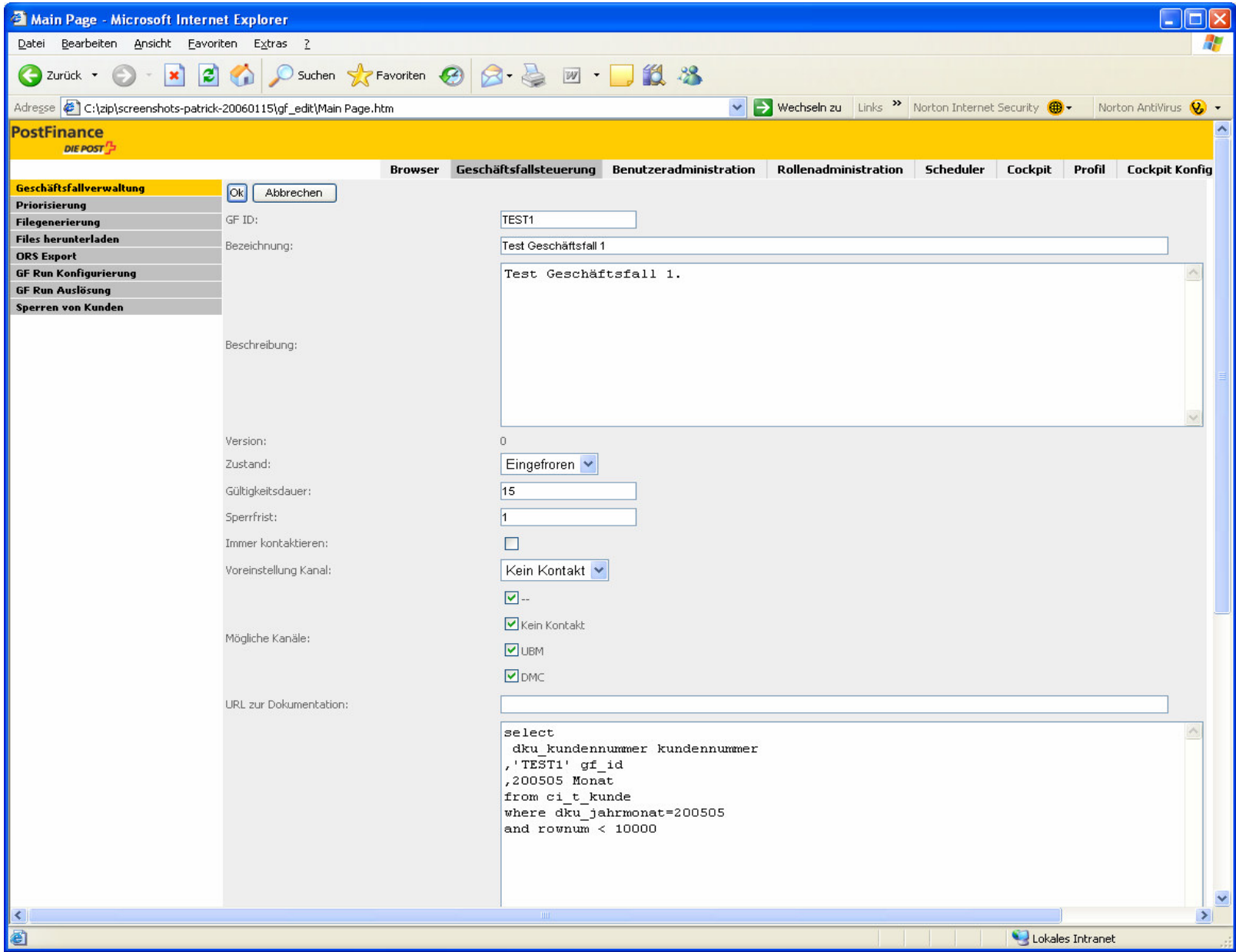
Direkte Effekte

- «Die Abschlussquote ist im Vergleich zur Testgruppe dreimal höher»
- «Der Neugeldzufluss ist im Vergleich zu einer Testgruppe doppelt so hoch»
- «Der Zuwachs der Fondsanteile beträgt bei den Zielkunden Ø 20 %, während der Bestand der Vergleichsgruppe unverändert ist.

Indirekte Effekte

- «Die Erfolgsquote in der Vermittlung von Beratungsterminen hat sich verdreifacht.»
- «Jeder Berater kann durch verkürzte Vorbereitungszeiten jährlich 80 zusätzliche Beratungen vornehmen.»

Die Konfiguration der Geschäftsfälle erfolgt webbasiert



Der Kundenberater kann die Kontaktaufnahme mit dem Kunden selber wahrnehmen oder delegieren

Main Page - Microsoft Internet Explorer

Adresse: C:\zip\screenshots-patrick-20060115\trriage\Main Page.htm

Das Anzeigen aktiver Inhalte, die auf den Computer zugreifen können, wurde für diese Datei aus Sicherheitsgründen eingeschränkt. Klicken Sie hier, um Optionen anzuzeigen...

PostFinance

Browser Geschäftsfallsteuerung Benutzeradministration Rollenadministration Scheduler Cockpit Profil Cockpit Konfigura

Zusammenfassung
Aktuelle Geschäftsfälle
Kundenhistorie

Abbrechen Speichern Freigabe starten

Alle zeigen Alle ausblenden

Dok	GF	GF ID	Kundennummer	Vorname	Nachname	Telefonnummer	Segment	Kanal	Gültig bis	Zusatzdaten	Anmerkungen
TEST1			110028412	Vorname1 2419	Name1 2419	0273232979	Privatkunden Gold	UBM	20.08.05	Zusatz 1: gut Zusatz 2: Wert 2	☒ Zeigen/Ausblenden
Dies ist mein persönlicher Kommentar											
								Löschen			
TEST1			110035667	Vorname1 3156	Name1 3156	+41027398 18 09	Privatkunden Gold	DMC	20.08.05	Zusatz 1: Zusatz 2: Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1			110062059	Vorname1 4192	Name1 4192	+41027207 34 91	Privatkunden Gold	UBM	20.08.05	Zusatz 1: Zusatz 2: Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1			110073825	Vorname1 5960	Name1 5960	+41027398 45 07	Privatkunden Gold	Kein Kontakt	20.08.05	Zusatz 1: Zusatz 2: Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1			110084601	Vorname1 5817	Name1 5817	0273221087	Privatkunden Premium	UBM	20.08.05	Zusatz 1: mittel Zusatz 2: Wert 2	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1			110058351	Vorname1 5004	Name1 5004	0273983186	Privatkunden Basis	UBM	20.08.05	Zusatz 1: Zusatz 2: Wert 3	☐ Zeigen/Ausblenden

Abbrechen Speichern Freigabe starten

Alle zeigen Alle ausblenden

Fertig Arbeitsplatz

Webbasierte Suche nach Verkaufs- und Betreuungschancen

Microsoft Internet Explorer - Main Page

Adresse: C:\zip\screenshots-patrick-20060115\history\Main Page.htm

PostFinance
DIE POST

Browser Geschäftsfallsteuerung Benutzeradministration Rollenadministration Scheduler Cockpit Profil Cockpit Konfigurator Datenkatalog

Zusammenfassung
Aktuelle Geschäftsfälle
Kundenhistorie

Kundennummer:
Vorname:
Nachname:
Gültig von:
Gültig bis:
Segment:
Kanal:
GF Id:
Status:

GF ID	Kundennummer	Vorname	Nachname	Telefonnummer	Segment	Kanal	Status	Gültig bis	Zusatzdaten	Anmerkungen
TEST1	110073825	Vorname1 5960	Name1 5960	+41027398 45 07	Privatkunden Gold	Kein Kontakt	Nicht freigegeben	20.08.05	Zusatz 1 Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1	110062059	Vorname1 4192	Name1 4192	+41027207 34 91	Privatkunden Gold	UBM	Nicht freigegeben	20.08.05	Zusatz 1 Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1	110035667	Vorname1 3156	Name1 3156	+41027398 18 09	Privatkunden Gold	DMC	Nicht freigegeben	20.08.05	Zusatz 1 Wert 1	☐ Zeigen/Ausblenden
TEST1	110028412	Vorname1 2419	Name1 2419	0273232979	Privatkunden Gold	UBM	Nicht freigegeben	20.08.05	Zusatz 1 gut	☒ Zeigen/Ausblenden
TEST1	110011641	Vorname1 1029	Name1 1029	0273981524	Privatkunden Gold	DMC	Freigegeben	20.08.05	Zusatz 1 Wert 2	☐ Zeigen/Ausblenden
PK115	110035667	Vorname1 3156	Name1 3156	+41027398 18 09	Privatkunden Gold	DMC	Datei erstellt	02.06.05		☐ Zeigen/Ausblenden
PK115	110011641	Vorname1 1029	Name1 1029	0273981524	Privatkunden Gold	DMC	Datei erstellt	02.06.05		☐ Zeigen/Ausblenden
PK032	110073825	Vorname1 5960	Name1 5960	+41027398 45 07	Privatkunden Gold	DMC	Datei erstellt	03.05.05		☐ Zeigen/Ausblenden
PK032	110062059	Vorname1 4192	Name1 4192	+41027207 34 91	Privatkunden Gold	DMC	Datei erstellt	03.05.05		☐ Zeigen/Ausblenden

Lokales Intranet

Customer Intelligence als wichtiges Element in der Distribution von PostFinance

- Laufende Identifikation und Abwicklung von Verkaufs- und Betreuungschancen im gesamten Kundenportfolio
- Priorisierungsmanagement auf der Stufe Einzelkunde / Geschäftsfall
- Kontakt- und Verkaufsplan pro Einzelkunde
- (Kurzfristige) Bearbeitung von Nischen mit hohem Potential
- Laufendes Messen und Verbessern durch integriertes Controlling der Aktivitäten
- Abbildung von rollenbasierten Benutzermodellen; webbasierte Workflows
- Keine organisatorische Trennung zwischen Analyse und Vertriebssteuerung

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Kontaktinformation

Die Schweizerische Post
PostFinance
Kaspar Trachsel
Leiter Customer Intelligence
Engenhaldenstrasse 26
CH-3030 Bern

+41 31 338 32 12
kaspar.trachsel@postfinance.ch