



Document Output Kundenkontakte, die Mehrwert schaffen.

www.post.ch/documentoutput

SWISS POST 



«Vor dem Erfolg steht die Beziehung. Eine gute Beziehung erfordert eine entsprechende Kommunikation. Mit Swiss Post Solutions als Informationsdrehzscheibe kommunizieren Sie medienneutral, zuverlässig und innovativ.»
 Beat Christen, Geschäftsführer

Output Management

Optimale Kundenansprache

Jeder Kunde erwartet eine persönliche Ansprache und auf ihn abgestimmte nützliche Inhalte.

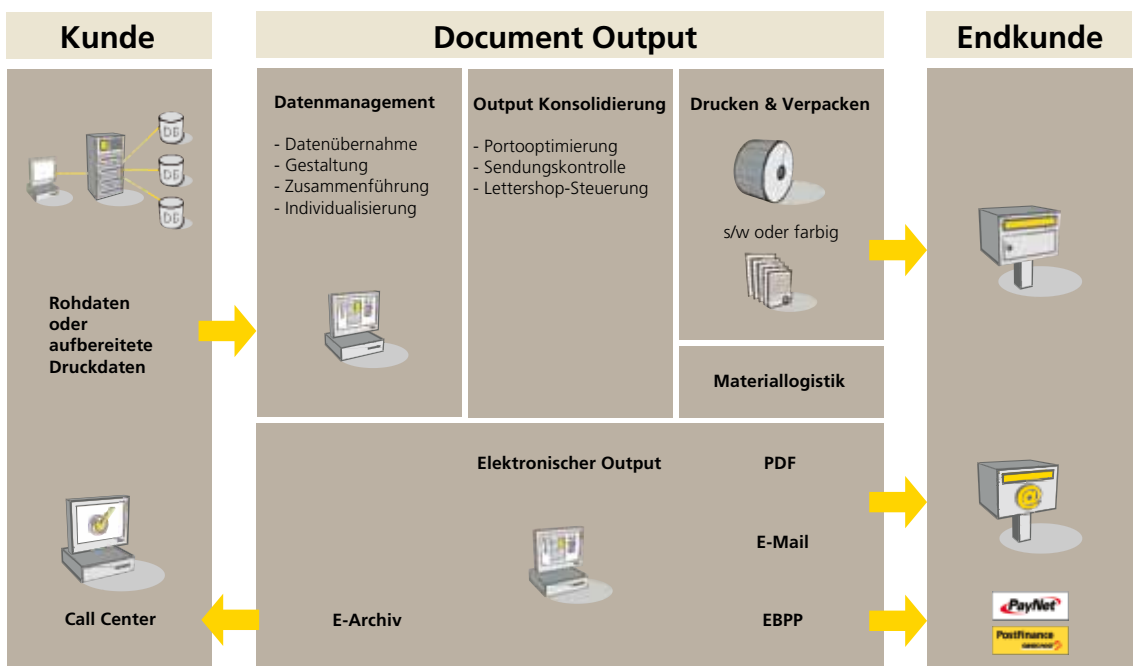
Sie wollen neue Kunden für Ihre Produkte und Dienstleistungen gewinnen, die Kundenzufriedenheit Ihrer bestehenden Kunden erhöhen und die Kundenbindung vertiefen.

Um dies zu erreichen, sprechen Sie Ihre Kunden möglichst individuell an, offerieren ihnen interessante Angebote und pflegen mit ihnen eine periodische Kommunikation über Mitteilungen, Rechnungen, Auszüge, Policen und weitere Dokumente. Jedes Dokument ist eine sehr persönliche Angelegenheit, mit auf den Kunden abgestimmtem Inhalt.

Wir ermöglichen Ihnen eine individualisierte, flexible Kundenansprache in Schwarz-Weiss oder Farbe als Brief oder E-Mail. Dabei sind Qualität, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Kostenoptimierung unsere wichtigsten Anliegen.

Swiss Post Solutions übernimmt für Sie den gesamten Output Management Prozess. Vom Datenmanagement über die Output Konsolidierung, das Drucken und Verpacken, bis hin zum Versand (physisch oder elektronisch).

Ob klassischer Transaktionsdruck oder TransPromo/ WhiteSpace Marketing: Swiss Post Solutions hat die passenden Lösungen für Sie.



«Sensible Kundendaten sind Grundlage Ihres Geschäftes. Abrechnungen, Kontoauszüge, Policen, Aufträge sind Ihre Visitenkarten zum Kunden. Daher stehen bei uns Sicherheit, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit an erster Stelle.»

Gerd Heidemann, Director Customer Solutions



Kundenkommunikation

Ihr Aussand wird sicher und zuverlässig ausgeführt

Sicherheit und Vertrauen entscheiden in Ihrem Geschäft. Perfektion und Pünktlichkeit sind Ihre Qualitätsmerkmale in der Kundenkommunikation. Sie wollen rechtliche Sicherheit durch bestätigte Standards? Swiss Post Solutions verarbeitet unter höchsten Sicherheitsanforderungen auf dem Niveau der Schweizerischen Banken.

Ihre Kosten bleiben im Griff!

Eigene Investitionen und Fixkosten entfallen, Sie bezahlen nur die in Auftrag gegebenen Dokumente. Das hohe Verarbeitungsvolumen der Swiss Post Solutions generiert Skaleneffekte, die für unsere Kunden

zu günstigen Stückkosten führen. Die elektronische Anlieferung Ihrer Daten direkt in ein Verteilzentrum der Schweizerischen Post, und die anschliessende Verarbeitung der Dokumente direkt in den Sortier- und Verteilprozess spart Zeit und Kosten. Transporte und Schnittstellenverzögerungen fallen weg. Unsere Kunden können ihre Daten später am Tage übermitteln, trotzdem sind die Dokumente am Folgetag bei Ihren Kunden im Briefkasten. Durch die elektronische Einlieferung profitieren unsere Kunden von Vorleistungsvergütungen auf die Portokosten.

Sie sind schneller im Markt und bei Ihren Kunden!

Verarbeitungssicherheit

Unsere Sicherheitsstandards und Qualität im gesamten Prozessablauf werden jährlich auditiert und gemäss Finma- und SAS70- Konformität testiert, unsere Zertifikate ISO 27001 (Informationssicherheit) und ISO 9001 (Qualität) regelmässig erneuert. Die Prüfberichte und Zertifikate können unsere Kunden für ihre eigene Revisionsberichterstattung verwenden. Sie entbinden sie davon, ihre Revisionsaufwendungen auf die Swiss Post Solutions auszudehnen.

Transparenz und Nachverfolgbarkeit Ihrer Outputverarbeitung wird durch eine Sendungskontrolle gewährleistet, die jedes einzelne Dokument erfasst und überwacht.

Durch die Verarbeitung an zwei vernetzten, redundanten Standorten schaffen wir einen Lastenausgleich und erzeugen eine Ausfallsicherheit. Mit einer Tageskapazität von bis zu 10 Mio. Druckseiten und 2 Mio. Sendungen gehören Ihre Kapazitätsengpässe, auch für Spitzenvolumen, der Vergangenheit an.



«Wir stehen für Professionalität im Druck-Outsourcing: an zwei vernetzten Standorten betreiben wir das grösste Output Center der Schweiz. Wir pflegen ein partnerschaftliches Vorgehen vom Konzept bis zum mehrjährigen Betrieb. Für unsere Kunden bedeutet das langfristige Sicherheit.»

Stefan Wüthrich, Director Operations

Transactional Printing

Geschäftsdokumente in grosser Auflage

Papierdokumente sind – entgegen jedem elektronischen Trend – nicht wegzudenken.

Trotz millionenfacher Auflage ist das einzelne Dokument und der Inhalt des Kuverts für die Kunden immer noch eine persönliche Angelegenheit, mit individuellem Inhalt. Immer raffiniertere Möglichkeiten erlauben es unseren Kunden, ihre Kunden noch persönlicher (und differenzierter) anzusprechen und so einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Heute zählt nicht die Masse, sondern jeder und jede Einzelne.

Die Verarbeitung grosser Auflagen von transaktionsbasierten Geschäftsdokumenten wie Rechnungen, Auszüge, Kundenbindungsprogramme, erfordert eine exakte und flexible Planung und Koordination. Für die Aufbereitung der Kundendaten sowie die Gestaltung der Dokumente ist in der Druckaufberei-

tung grosses Wissen und Erfahrung notwendig. Nur so kann das Optimum an Zielgruppenorientierung und -sortierung erreicht, sowie ein Maximum aus dem kostenintensiven Porto herausgeholt werden. Die Dokumente mit beliebig vielen Folgeseiten werden schwarz/weiss oder farbig gedruckt. Je nach gewünschter Zielgruppenkonstellation erfolgt eine individuelle Beilagenselektion.

Jede Sendung wird mit einem DataMatrix-Code versehen, über den die Vollständigkeit des Versandes durch einen Abgleich mit der Datenbank (Sendungskontrolle) sichergestellt wird. Ebenso kann der Produktionszeitpunkt zweifelsfrei nachgewiesen werden. Ein hundertprozentiger Versand ist dadurch garantiert und nachvollziehbar.

Das gesamte Materialmanagement und die Logistik erfolgt durch Swiss Post Solutions.

«TransPromo ist weit mehr als die Erzeugung bunter Dokumente.»



TransPromo/White Space Marketing

Können Sie sich vorstellen, mit Ihrem transaktionalen Output Geld zu verdienen?

TransPromo – ein «Kunstwort», zusammengesetzt aus den Begriffen «Transaktionaler Druck» und «Promotion» – bedeutet, Dokumente mit Marketinginformation anzureichern.

Transaktionsdokumente (Rechnungen, Kontoinformationen) sind ein ideales Trägermedium für individuelle Information, werden sie doch zu fast 100% geöffnet und aufmerksam gelesen. Nicht genutzte, freie Flächen auf dem Dokument können mit Werbeanzeigen, und zwar mit gezielten auf den Empfänger «massgeschneiderten» Marketingbotschaften gefüllt werden. Farbdruck fungiert dabei als Verstärker und «Eye Catcher».


TransPromo – ein ganzheitlicher Ansatz

TransPromo ist also weit mehr als die Erzeugung bunter Dokumente: es bedeutet die individualisierte Kundenansprache mit relevanten Botschaften, die gezielte Lenkung der Aufmerksamkeit mit dem Ziel, die Response der Kunden für ein Unternehmen oder eine Aktion deutlich zu steigern und Streuverluste zu minimieren.

Ihr Erfolg – Von Kosten zu Nutzen

Sie steigern Ihre Erträge aus dem Cross- und Upselling, sparen bei Vordrucken und Beilagen und können die Kosten im After Sales Management reduzieren. Sie erhöhen Ihre Kundenbindung.

Somit wird das Transaktionsdokument vom Kostenfaktor zum Nutzen-Erbringer.



«White Space Marketing ist die Vermarktung einer weissen Fläche auf Ihrem transaktionalen Geschäftsdokument, wie zum Beispiel einer Rechnung.»

White Space Marketing

Weisse Flächen verkaufen und Kosten reduzieren

Statt Werbung für eigene Produkte lässt sich der freie Platz auf einem Transaktionsdokument auch als idealer Platz für passende Produkte Ihrer Werbepartner verwenden. So lassen sich diese weissen Flächen vermarkten: dieses White-Space-Marketing generiert Ihnen Erträge mit Dokumenten, die bislang lediglich Kostenfaktoren waren.

Ein Stufenkonzept: Von TransPromo zum White Space Marketing

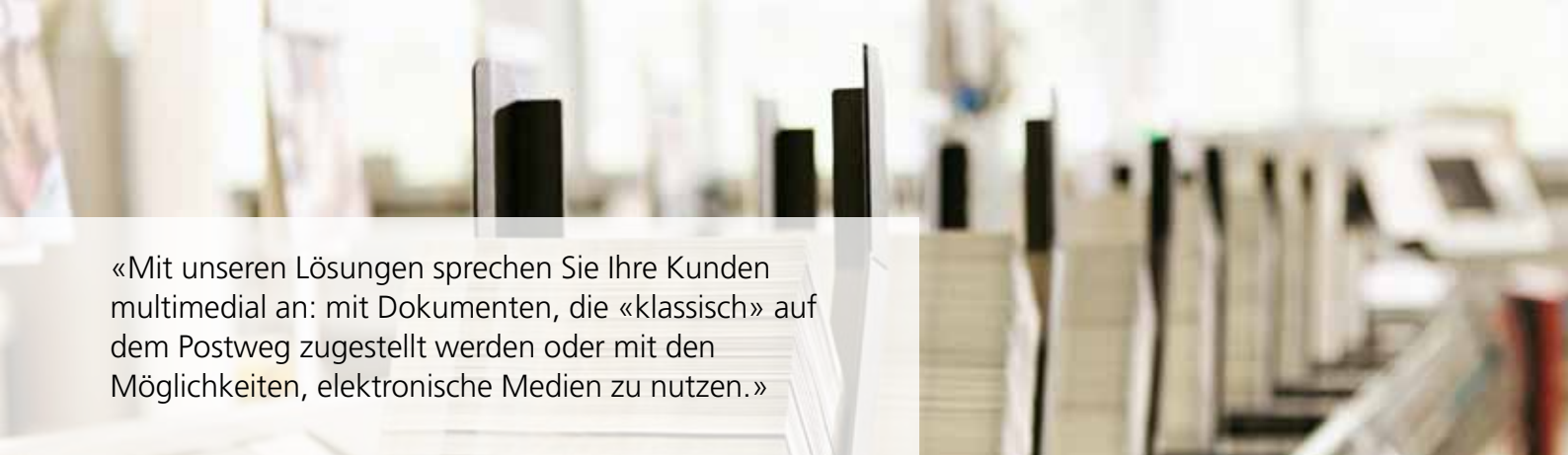
Die Realisierung einer TransPromo-Anwendung erfolgt in der Regel in mehreren Stufen. Auf diese Weise lassen sich die Aufwände überschaubar halten und bereits schnell Ergebnisse erzielen. Angefangen über den Ersatz von Vordrucken und Beilagen, über die Nutzung gezielter Ansprachen und die Verknüpfung mit Ihrem CRM-System bis hin zu individuellen Dokumenten für jeden Empfänger. Ob zum Nutzen für eigene Produkte und Aktionen oder zur Vermarktung von Partnerangeboten.

Unterstützung durch Swiss Post Solutions

- Umfassende Beratungsleistungen zu den Möglichkeiten, Anforderungen und Erfolgsfaktoren für den Einsatz von Farbe und TransPromo
- Konzeptentwicklung und Applikationsdesign
- Datenmanagement, Erstellung von Regelwerken und Gestaltung der Dokumente
- Einsatz neuester Technologien für die Massenverarbeitung in Farbe

Ihre Vorteile

- Hohe Variabilität und individuelle Ansprache der Zielgruppen mit relevanten Informationen
- Minimale Streuverluste
- Wesentlich höhere Response als bei klassischen Werbesendungen
- Transaktionale Dokumente generieren Umsätze aus dem Cross- und Up-Selling
- Umweltfreundlich durch die optimierte Nutzung des Briefinhaltes



«Mit unseren Lösungen sprechen Sie Ihre Kunden multimedial an: mit Dokumenten, die «klassisch» auf dem Postweg zugestellt werden oder mit den Möglichkeiten, elektronische Medien zu nutzen.»

Multichannel Output Management Kundenansprache auf allen Ebenen

Neben dem physischen Output etabliert sich in manchen Bereichen der elektronische Versand. Swiss Post Solutions als Drehscheibe einer ganzheitlichen Kundenkommunikation ist spezialisiert auf die Behandlung von Medienbrüchen (digital – physisch, physisch – digital, digital – digital).

Unser Multi-Channel Output Management bietet eine umfassende Adressierung Ihrer Zielgruppe. In Ergänzung des gedruckten Dokumentes nutzen Sie zusätzliche Kanäle wie z.B. E-Mail, personalisierte Web Links (PURLs), SMS etc. Damit erreichen Sie Ihre Kunden nicht nur zu 100% beim Versand transaktionaler Informationen wie z.B. Rechnungen oder Kontoinformationen, sondern auch Ihre TransPromo-Botschaften erreichen auf diesem Wege sicher Ihre Zielgruppe.

Die Kombination der verschiedenen Ausgabekanäle erlaubt Ihnen einen Übergang zu einer ganzheitlichen Kommunikation und der Gewährleistung eines einheitlichen Marktauftritts – Multikanal.

Swiss Post Solutions AG
Document Output
Pfungstweidstrasse 60b
8080 Zürich
Schweiz

Telefon +41 (0)44 220 80 11
Fax +41 (0)44 220 80 12

documentoutput@post.ch
www.post.ch/documentoutput

SWISS POST 