



## Kampagnenmanagement – das Geschäft der Outsourcer

Der starke Wettbewerb um Retail- und Geschäftskunden, aber auch der wachsende Kostendruck durch technische Veränderungsprozesse und sinkende Margen stellen Finanzdienstleister vor immer komplexere Herausforderungen. Die steigende Wettbewerbsintensität fordert das Aufbrechen traditioneller Wertschöpfungsketten; neue spezialisierte Anbieter drängen auf den Markt und umwerben potenzielle Kunden. Die Folge: erhöhte Erwartungen und eine abnehmende Loyalität der Kunden. Dies wirkt sich spürbar auf die erzielbaren Margen aus. Der professionelle Kundendialog rückt daher in den Mittelpunkt der Marketingstrategien. Neue, effiziente Wege in der Kundenbindung und -gewinnung sind für alle Finanzdienstleister zu bestimmenden Wettbewerbsfaktoren geworden.

### Kundenorientierung und Prozessoptimierung

Die Auslagerung der Kundenprozess-Kette oder einzelner Teilprozesse spart hohe Investitionen in Personal, Technik und Know-how und entlastet darüber hinaus eigene personelle und technischen Ressourcen zu klar kalkulierbaren Kosten. Dadurch erschließen Sie sich neue Kommunikationswege und Zielgruppen. Gleichzeitig wird die Servicequalität für Ihre Kunden erhöht. Denn walter services bietet über die traditionellen Öffnungszeiten hinaus Informations- und Produkthotlines zu unterschiedlichen Themen, wie etwa Vertragskündigungen oder -verlängerungen, Kontostandabfrage, Terminvereinbarungen etc. an. Als Business Process Outsourcing-Partner übernimmt walter services komplette Vertriebs- und Administrationsprozesse und verknüpft alle Dienstleistungen, die über Ihre Kernkompetenzen hinausgehen, zu einer effizienten Wertschöpfungskette. Hierzu zählen alle Vorgänge im Kundenlebenszyklus – vom Welcome-Call bis zur Kündiger Rückgewinnung.

Dazwischen liegen Terminvereinbarungsprozesse genauso wie Mailing-Nachfasskampagnen und Direktvertriebsaktivitäten sowie aktives Cross- und Upselling Ihrer Produkte und Dienstleistungen. Die Übernahme komplexer Back Office-Prozesse für Filialen und Außendienstpartner macht walter services zu einem kompetenten Outsourcing-Partner für Ihre Business Prozess-Kette. So sind professionelle, medienbruchfreie Bedienung aller Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Fax und SMS sowie ein solides Database Management die Basis unserer Arbeit und Ihrer Kundenzufriedenheit.

### Optimiertes Lead- und Kampagnenmanagement

Bei der Gewinnung von Neukunden steht walter services Ihnen als strategischer Berater für Out- und Inbound-Kampagnen zur Seite: Eine prozessoptimierte Branchenlösung zur Adressqualifikation mit integriertem Scoring und analytischem CRM ermöglicht die Durchführung zielgruppengenaue Marketing-Aktionen. Durch die Abwicklung des gesamten Kampagnenmanagements mit gezielten Nachfass- und Up-Sell-Calls steigert walter services Ihren Vertriebs Erfolg.

### Ansprechpartner



Christian Poggemann  
Geschäftsführer

walter services Finance Center GmbH  
Ben-Gurion-Ring 174, D-60437 Frankfurt am Main  
Tel: +49(0)69-36601-1100  
Fax: +49(0)69-36601-1109  
christian.poggemann@walterservices.com