

## Hanseatic Bank

### Communications Client intelligentes

- Aide à la fidélisation et à l'acquisition de nouveaux clients
- Rationalisation des processus pour des opérations plus efficaces
- Optimisation des coûts

### ETUDE DE CAS



#### Objectifs

Hanseatic Bank souhaitait externaliser, auprès d'un unique partenaire - expert en solutions d'outsourcing documentaire, ses processus de production de communications client personnalisées relatifs aux applications de crédit renouvelable (carte de crédit) et aux relevés de compte. La banque souhaitait atteindre de hauts niveaux de services sans avoir à consacrer des capitaux importants dans une organisation en interne. La solution devait être sécurisée et conforme aux réglementations légales, et apporter une valeur ajoutée aux processus de communications client. En effet, la Hanseatic Bank est persuadée que des communications client d'excellente qualité constituent un véritable tremplin au succès de l'entreprise.

#### La solution Pitney Bowes

La Hanseatic Bank garde le contact avec ses clients porteurs d'une carte de crédit renouvelable, par le biais de plusieurs types de communications régulières, que ce soit par les relevés de compte mensuels ou les applications elles-mêmes. Ces communications, qui comportent des données très confidentielles, ont été externalisées et confiées à Pitney Bowes.

Outre l'automatisation avancée de la production des documents, les services en termes de communications transpromotionnelles et transactionnelles que Pitney Bowes a conçu pour la Hanseatic Bank favorisent la satisfaction et la fidélité des clients, et participent à la création de recettes supplémentaires.

Le service de Pitney Bowes couvre un large éventail de communications client. Les mailings adressés aux clients exploitent les informations spécifiques du destinataire pour un meilleur ciblage. Les demandeurs de cartes de crédit renouvelable reçoivent ensuite leur contrat de souscription par Pitney Bowes. Les relevés de compte sont personnalisés avec des messages relatifs à d'autres produits financiers, liés au profil du client, et sont souvent accompagnés de documentations spécifiques.

Lorsque les clients prennent contact avec le centre d'appels pour effectuer une demande, le système de gestion des archives de Pitney Bowes permet de retrouver et afficher en quelques secondes les relevés de compte et les documentations correspondantes. Ainsi, l'opérateur consulte les mêmes documents que son correspondant, ce qui permet de résoudre rapidement l'appel. Enfin, tout le processus, en circuit fermé, garantit que chaque document est envoyé au destinataire adéquat. Les rapports générés permettent à la Hanseatic Bank de s'assurer de l'intégrité, de la qualité et de la conformité du processus.

#### Profil du client

Hanseatic Bank est une banque privée allemande, implantée sur la totalité du territoire, dont le siège social est basé à Hambourg. Hanseatic Bank appartient au groupe international Société Générale.

## Résultats

Grâce à Pitney Bowes, la Hanseatic Bank peut prospecter et cibler de nouveaux clients de cartes de crédit renouvelable, convertir les demandeurs de carte en clients par le biais d'un processus rapide et extrêmement automatisé, utiliser l'espace libre sur les relevés de compte pour proposer de nouvelles offres personnalisées et améliorer la rapidité et l'efficacité du centre d'appels pour la résolution des requêtes des clients. Cette solution permet à la Hanseatic Bank de bénéficier d'une technologie assurant la sécurité et l'intégrité des données et des courriers, sans pour autant engager des investissements en capitaux importants.

## Les avantages de la gestion externalisée des communications client

- Les communications client, quelles soient placées dans le cadre de campagnes de prospection ou du service client établi, sont externalisées de manière efficace vers un seul prestataire de service.
- Les relevés de comptes sont exploités en tant que supports publicitaires personnalisés pour proposer des produits financiers supplémentaires.
- Résolution des demandes client plus rapide afin de renforcer la fidélité.
- Gains de productivité, sur les coûts et l'automatisation des process grâce à la visualisation des documents par le centre d'appels et à l'optimisation des envois postaux.
- L'intégrité du circuit fermé garantit la sécurité des données et le respect des réglementations.

## Ruediger Mause, Responsable informatique, Hanseatic Bank

« Les services de Pitney Bowes nous offrent le niveau de sécurité et de flexibilité documentaire dont notre secteur d'activité a besoin pour établir des communications ciblées et efficaces avec nos clients. Nous offrons ainsi à nos clients non seulement des communications de qualité optimale, mais aussi un service client d'excellence. »

### Pitney Bowes Asterion S.A.S

Immeuble Perspective Seine  
Hall A – 9ème étage  
84, rue Charles Michels  
93284 Saint-Denis cedex

T : 01 55 84 40 40

F : 01 48 09 40 18

Email : [contact.commerce@asterion.fr](mailto:contact.commerce@asterion.fr)

[www.pbms.fr](http://www.pbms.fr)

© 2010 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.  
Pitney Bowes est une marque de Pitney Bowes Inc.  
Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.