

# Verbesserte Kundenkommunikation.

## Guardian stärkt die Fähigkeiten seines Vertriebsteams durch ein flexibleres und wirksameres Marketinginstrument.



Guardian Life wollte seinen regionalen Verkaufsteams ein Instrument an die Hand geben, das es den Vertriebsmitarbeitern ermöglicht, individuelle Verkaufspräsentationen zu erstellen und dabei zugleich die Markteinführungszeit für neue Produkte zu verkürzen, herkömmliche Archive und veraltete Unterlagen zu eliminieren und Kosten zu reduzieren.

### Hintergrund

Die Guardian Life Insurance Company of America ist eine der größten Lebensversicherungsgesellschaften in den USA. Das Unternehmen wollte seine Prozesse für den Druck, die Lagerung und die Verteilung seiner Marketingunterlagen an die regionalen Vertriebsteams optimieren. Vor allem die Abteilung, die sich mit der Versicherung von Personal befasst, suchte nach einem effektiveren Verfahren, das es den regionalen Vertriebsmitarbeitern ermöglichen sollte, potenziellen Neukunden individuell auf sie zugeschnittene Präsentationen zu unterbreiten.

### Die Herausforderung

Bis dahin hatte man bei Guardian immer große Mengen von Marketingunterlagen gedruckt und aufbewahrt. Doch die Kosten für Druck, Lagerung und Versand waren enorm hoch und es war schwierig, alle benötigten Dokumente ohne Überbestände vorrätig zu haben. Außerdem bestand die Gefahr der Überalterung der Unterlagen, denn die Richtlinien und Vorschriften im Versicherungsgeschäft ändern sich ständig.

Da das Produktportfolio überdies sogar zwischen den einzelnen Staaten starke Unterschiede aufwies, war es praktisch unmöglich, den Vertriebsmitarbeitern Unterlagen an die Hand zu geben, die auf ihre speziellen Interessen zugeschnitten waren.

Zur Lösung dieser Probleme verabschiedete sich Guardian von seinem traditionellen System für den Druck und die Aufbewahrung von Marketingunterlagen und setzte auf eine schnelle, effiziente und überaus flexible webbasierte Lösung, die von Xerox realisiert wurde.

Die wichtigsten Ziele waren:

- Die Vertriebsmitarbeiter sollten in der Lage sein, individualisierte und zielgenaue Präsentationen zu erstellen, in der nur die Produkte und Dienstleistungen genannt werden, die für den jeweiligen Kunden von Bedeutung sind
- Ein einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Aktualisierung der Dokumente
- Reduzierung der Druck-, Versand- und Lagerkosten

# Kommunikation, die für den Kunden von Bedeutung ist. Steigerung des Verkaufs.

## Die Lösung

In enger Zusammenarbeit mit Guardian konzipierten, entwickelten und verwalteten wir eine komplette schlüsselfertige Lösung. Diese sah den Zugriff des Vertriebsteams auf ein umfassendes Portfolio personalisierbarer Marketingunterlagen über ein benutzerfreundliches Internetportal vor.

Nachdem sich die Vertriebsmitarbeiter im Portal angemeldet haben, können sie folgende Optionen nutzen:

- Schnelles Erstellen personalisierter Präsentationen für die einzelnen Kunden durch Auswahl der für diese passenden Produkte und Dienstleistungen und Ergänzung der Dokumente mit detaillierten, lokalisierten Kontaktdaten
- Ausdruck der Marketingunterlagen im eigenen Büro auf Xerox® Multifunktionsgeräten für den Fall, dass der Kunde die Unterlagen schnell haben möchte
- Anforderung umfangreicherer Druckaufträge, die automatisch an die effiziente und leistungsstarke zentrale Druckerei von Guardian weitergeleitet wird und dort auf Xerox® DocuTech® Digitaldrucksystemen produziert werden
- Die individuelle Präsentation als PDF-Datei per E-Mail direkt zum Kunden schicken

Die Lösung beinhaltet auch das Webdesign, die Anwendungsarchitektur und -konzeption, die automatisierte Archivierung und das offsite Webhosting.

Die Umsetzung erfolgte nicht nur planmäßig, sondern auch entsprechend des vorgegebenen Budgets.

## Das Ergebnis

Kurz nach seiner Einführung wurde das Internetportal umfassend von allen regionalen Vertriebsniederlassungen des Unternehmens eingesetzt.

Die Vertriebsmitarbeiter können mit der Lösung nun ganz einfach Präsentationen für ihre Kunden erstellen und personalisieren, wodurch sie bei der telefonischen Kontaktaufnahme weitaus erfolgreicher sind. Unser Auftraggeber profitierte in vielerlei Hinsicht davon, dass die Lösung beim Vertriebsteam so gut ankam:

- Optimierung der Produktivität und Effektivität des Vertriebsteams durch schnellere Lieferung wichtiger und gezielter Marketingunterlagen an potenzielle Kunden
- Keine veralteten Dokumente mehr
- Schnelle vierteljährliche Aktualisierung der Marketingunterlagen
- Verbesserte Überwachung der Markenpolitik und Regelkonformität
- Weniger Bestände von gedruckten Unterlagen nötig
- Senkung der Druck-, Versand- und Lagerkosten

Mit der erfolgreichen Implementierung des Internetportals konnten wir die langjährige Partnerschaft mit dem Unternehmen stärken und seine Aufmerksamkeit auf weitere interessante Dienstleistungen von Xerox lenken.

## Fallstudie – Überblick

### Die Herausforderung

- Es konnten keine individualisierten Marketingunterlagen erstellt werden
- Probleme mit der Überalterung von Dokumenten • Lange Einführungszeiten für Marketingunterlagen
- Hohe Kosten für die Aufbewahrung und Verteilung von vorgedruckten Dokumenten

### Die Lösung

- Xerox Customer Communication Services
- Ein benutzerfreundliches Internetportal für den direkten Zugriff auf ein umfassendes Online-Portfolio von Marketingunterlagen
- Ein einziger zuverlässiger Anbieter für das Webdesign, die Anwendungsarchitektur und -konzeption, die automatisierte Archivierung und das off-site Webhosting
- Eine kostengünstige, ausgelagerte Lösung - von Xerox gemanagt

### Das Ergebnis

- Zielgenaue Kundenkommunikation mit bedeutsamen, aktuellen Inhalten
- Schnelle Akzeptanz und umfassende Nutzung durch alle regionalen Vertriebsniederlassungen des Unternehmens
- Dank Management in Echtzeit keine veralteten Inhalte mehr
- Verbesserte Regelkonformität und Managementkontrolle
- Druck-, Versand- und Lagerkosten wurden reduziert

**Über Xerox.** Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

**Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

