



Kreditkartenbasierte Kundenbindungssysteme

Ziele, Nutzen und Projektdurchführung

www.denso.de

Denso Experten machen Sie erfolgreicher

Denso Management Consulting

Wir sind Ihre Spezial-Unternehmensberatung für wertorientiertes Management.

Fachliche Schwerpunkte unserer Experten für Profitability & Cost Management sind Prozesse, Methoden und betriebswirtschaftliche Lösungen für Beschaffung, Vertrieb und Unternehmenssteuerung.

Kosten senken

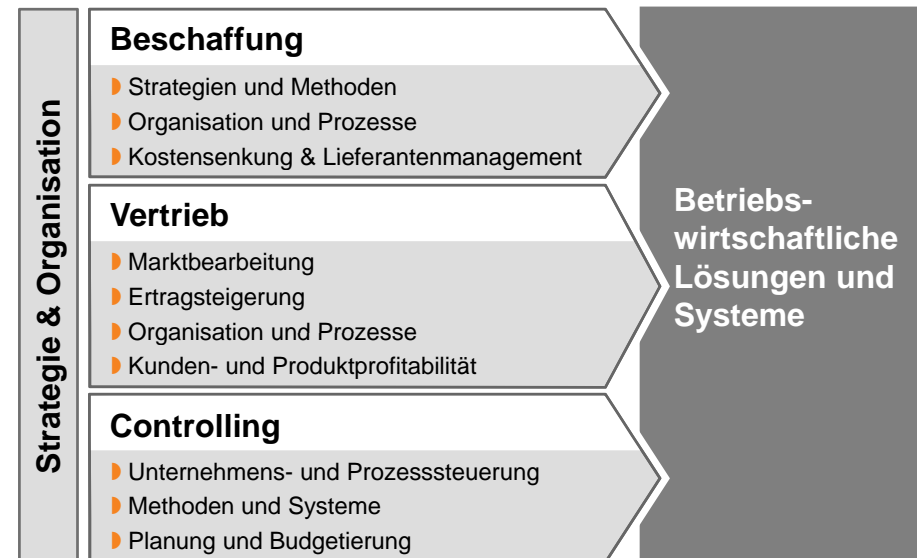
- + Umsatz steigern
- + Innovationskraft verbessern
- + Leistungsfähigkeit erhöhen

= **Ihr Erfolg: Messbare Ergebnisse**

BESSER BERATEN.

Unsere Kunden bestätigen:

„Die Denso Management Consulting zeichnet sich durch umfassende Kompetenz, hohe Integrationsfähigkeit und praxiserprobte Lösungen aus.“



Überblick über das Dienstleistungsportfolio im Vertrieb

Unsere Methodenkompetenz und Erfahrung führen Sie zum Erfolg

Umfassendes Spektrum erprobter **analytischer** und **strategischer Methoden**

Langjährige Erfahrung in allen Aufgabenstellungen der Vertriebsorganisation und -optimierung

Umfassende Systemlösungen, u.a. für Vertriebssteuerungscontrolling, Datamining, Geo-Analyse / Gebietsoptimierung, Prozess- und Kapazitätsmanagement

Vertriebsmethoden und -systeme
Markterschließung & Vertriebsoptimierung
Vertriebssteuerung
Kunden-/ und Sortimentsprofitabilität

Unsere Leistungen

- Das Beratungsspektrum der Dennso umfasst sämtliche strategischen und operativen Aufgabenstellungen des Vertriebs.
- Wir arbeiten für die Top-Unternehmen verschiedenster Branchen. Die Entwicklung und Einführung von Best in Class-Performance Management Methoden sind unser Tagesgeschäft.
- Die Dennso Management Consulting GmbH ist seit vielen Jahren auf die Beratung im Bereich Vertrieb spezialisiert und verfügt über umfangreiche Erfahrung in der Konzeption und Realisierung anspruchsvoller Lösungen. Hierzu setzen wir ein umfangreiches Methodenspektrum ein.
- Unsere Beratungsarbeit geht dabei über die Konzeption weit hinaus. In unseren Projekten sind wir regelmäßig eng in die Umsetzung eingebunden und arbeiten Seite an Seite mit Führungskräften und Mitarbeitern an der Realisierung erfolgreicher Lösungen, bis hin zur Übernahme von Aufgaben im Outsourcing.

Warum kreditkartenbasierte Kundenbindungsinstrumente?

Warum Kundenbindungsinstrumente?



- ▶ Die Neukundengewinnung ist in der Regel siebenmal teurer, als einen bestehenden Kunden zu halten

Weshalb kreditkartenbasiert?



- ▶ Kreditkarten als hochwertiges Kartenprodukt
- ▶ Verbindung von Zahlungsverkehr mit anderen Leistungen möglich

Intelligente Kombinationsmöglichkeiten



- ▶ Kartenbasierte Kundenbindungsinstrumente werden von vielen Unternehmen angeboten
- ▶ „Intelligente“ Kombinationsmöglichkeiten von Zahlungsverkehr mit anderen Funktionalitäten, um sich von anderen Unternehmen zu abzuheben
- ▶ Die Kombination aus Kreditkarte und einem webbasierten Kundenportal hat sich bewährt

Innovativer Konzeptbaustein eines Kundenbindungssystems ist die Verbindung von Karte und Portal

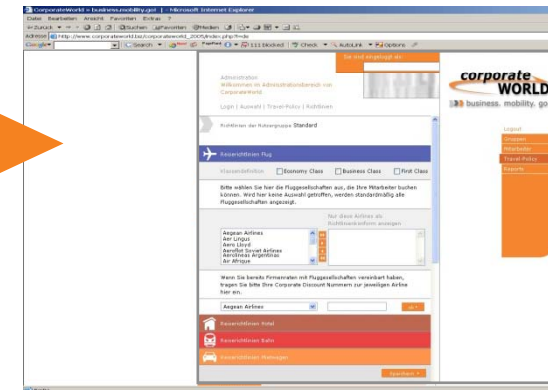


Kartenprodukt

- ▶ Hochwertigkeit des Produktes
- ▶ Übergreifender Produktnutzen
- ▶ Dauerhafte Kundenbindung
- ▶ Ausweis- und Identifikationsfunktion
- ▶ Schaffung von Transparenz über Kundenbedürfnisse und -anforderungen

Kundenbindung

Kundennutzen



Kartenportal

- ▶ Kommunikation mit dem Kunden
- ▶ Community und Interaktion
- ▶ Vereinfachung des Produktangebots
- ▶ Zugangs- und Erlebnisplattform
- ▶ Selektive Vermarktung von Produktangeboten

Neue Möglichkeiten zur Kundenbindung und -ansprache durch die Kombination und Integration von Kreditkarten und Portalsystemen

Mögliche Konzeptmerkmale und Zielsetzungen eines kreditkartenbasierten Kundenbindungssystems

Zielsetzungen

- ▶ Schaffung weiterer Kaufanreize (z.B. durch Sofort-Amortisation)
- ▶ Stärkere Segmentierung der Kunden (z.B. durch spezifischere Ansprache)
- ▶ Intensivierung des Kundendialogs (z.B. über Portal-Kommunikation)
- ▶ Intensivierung der Produktnutzung durch Produktsynergien (Boni, Vorteilspakete, etc.)

Zielgruppen

- ▶ Definition abgegrenzter Zielgruppen (Familien, Singles, Studenten, Senioren, etc.) zur Ermöglichung Zielgruppen entsprechender Inhalte

Ihr Vorteil

- ▶ Sammlung umfassender Kundendaten zur Verbesserung der Kundensteuerung
- ▶ Nutzung vorhandener Erlös- und Umsatzpotenziale
- ▶ Senkung von Prozess-, Vertriebs- und Marketingkosten (z.B. durch Erhöhung der Treffergenauigkeit von Werbemaßnahmen und / oder Partner-Marketing)
- ▶ Senkung von Zahlungsverkehrskosten (Reduzierung / Wegfall Händlerdisagio)
- ▶ Aufbau weiterer Hürden für Kündigungen

Kundennutzen

- ▶ Attraktive Prämien, insbesondere bei kombinierter Produktnutzung möglich
- ▶ Mehr Transparenz und Individualität des Produktangebots (Zielgruppen-Portal)
- ▶ Mögliche Gewährung von Status-Anreizen (Premium-Karten)
- ▶ Direkte Amortisation des Kreditkartenpreises möglich (geringe Kaufhürde)

Wichtige Herausforderungen der Realisierung liegen in der inhaltlichen und organisatorischen Ausgestaltung



Projektphase 1: Set-up Projekteinführung in Ihrem Unternehmen



Wesentliche Arbeitsinhalte:

- ▶ Kick-off durchführen
- ▶ Projektziele (Key-Größen, Financials, Zielsegmente, etc.) definieren
- ▶ Projektanforderungen und Rahmenbedingungen ermitteln und festlegen
- ▶ Bestehendes Leistungs- und Serviceangebot analysieren
- ▶ Projektteams aufstellen
- ▶ Projektplan entwickeln

Projektphase 2: Produktentwicklung

Entwicklung und Abstimmung des Konzepts



Wesentliche Arbeitsinhalte:

- ▶ Produktkonzeption entwickeln
- ▶ Fachkonzeption und Pflichtenheft erstellen
- ▶ Market-Testing durchführen
- ▶ Mögliche Kooperations- / Leistungspartner identifizieren
- ▶ Marketing- und Vertriebsstrategie entwickeln
- ▶ Kosten- und Aufwandsschätzung durchführen
- ▶ Business Case detaillieren
- ▶ Operativen Prozesse festlegen
- ▶ Realisierungsplanung durchführen

Projektphase 3: Realisierung des Systems

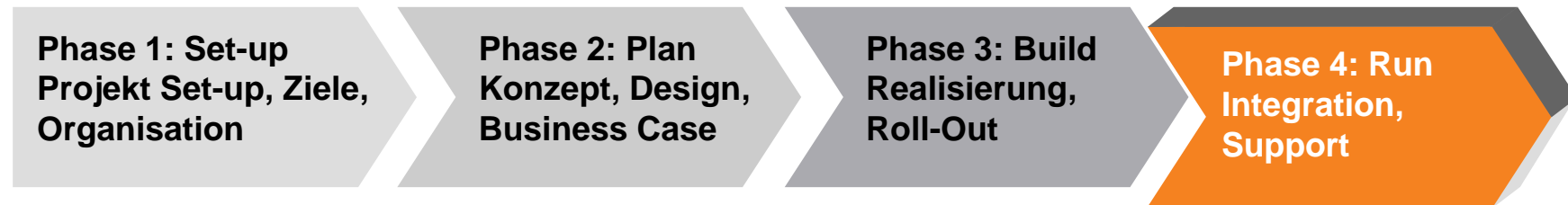
Technische und organisatorische Umsetzung



Wesentliche Arbeitsinhalte:

- ▶ Operative Prozess- und Organisationsstrukturen aufbauen
- ▶ Realisierung der technischen Infrastruktur begleiten
- ▶ Schnittstellen zu Partnern definieren und organisieren
- ▶ Projektmanagement und -controlling durchführen
- ▶ Fachkonzept überprüfen und ggfs. anpassen
- ▶ Pilotierung durchführen
- ▶ Qualität sichern

Projektphase 4: Markteintritt und Roll-Out Vertriebsaufbau und Betrieb



Wesentliche Arbeitsinhalte:

- ▶ Markt-Roll-Out begleiten
- ▶ Vertriebsorganisation aufbauen
- ▶ Steuerungs- und Führungssysteme aufbauen
- ▶ Training und Personalentwicklung durchführen

Der nächste Schritt: Lernen Sie uns persönlich kennen

Mehrwert schaffen – Kundenreferenzen

„Wir waren mit den Arbeiten der Berater sehr zufrieden...“

(Finanzdienstleister)

„Das Ergebnis war hervorragend, unsere Erwartungen wurden übertroffen.“

(Energieversorger)

„Wir empfehlen die Dennso Management Consulting für ähnliche oder andere Projekte.“

(Luftfahrtindustrie)

„Zielorientiertheit, Effizienz und Präzision zeichnet die Fa. Dennso aus.“

(Verarbeitendes Unternehmen)

„Die Projekte wurden erfolgreich abgeschlossen. Definierte Projektziele und Meilensteine wurden stets eingehalten bzw. erfüllt.“

(Automobilindustrie)

Unsere Erfahrung – Ihr Erfolgsmotor

Unsere Kunden sehen insbesondere die Verbindung von betriebswirtschaftlichem Know-how und IT-Kompetenz als besonderen Vorteil in der Zusammenarbeit mit Dennso.

Finden auch Sie im persönlichen Gespräch heraus, wie wir Sie und Ihr Projekt erfolgreich machen können:

- ▶ Überblick über Vorgehensweisen und Methoden der Dennso Management Consulting
- ▶ Vertiefende Darstellung unserer Arbeit an ausgewählten Projektbeispielen
- ▶ Diskussion Ihrer Anforderungen und der Zusammenarbeit bei der Realisierung Ihres Projektes

Ihr Partner

Seit über 10 Jahren beraten und unterstützen wir Entscheider und Führungskräfte bei der Gestaltung wettbewerbsüberlegener Strategien und deren operativer Umsetzung.

**Wir machen Potenziale
cash-wirksam**
systematisch - schnell - treffsicher

Dennso Management Consulting GmbH

Geschäftsführer: H. Gerndt, G. Hasselmann, M. Zipser
Neuer Wall 75, D-20354 Hamburg
Telefon: +49 (0)40 - 36 97 59-0,
Fax: +49 (0)40 - 36 97 59-19
E-Mail: kontakt@dennso.de

