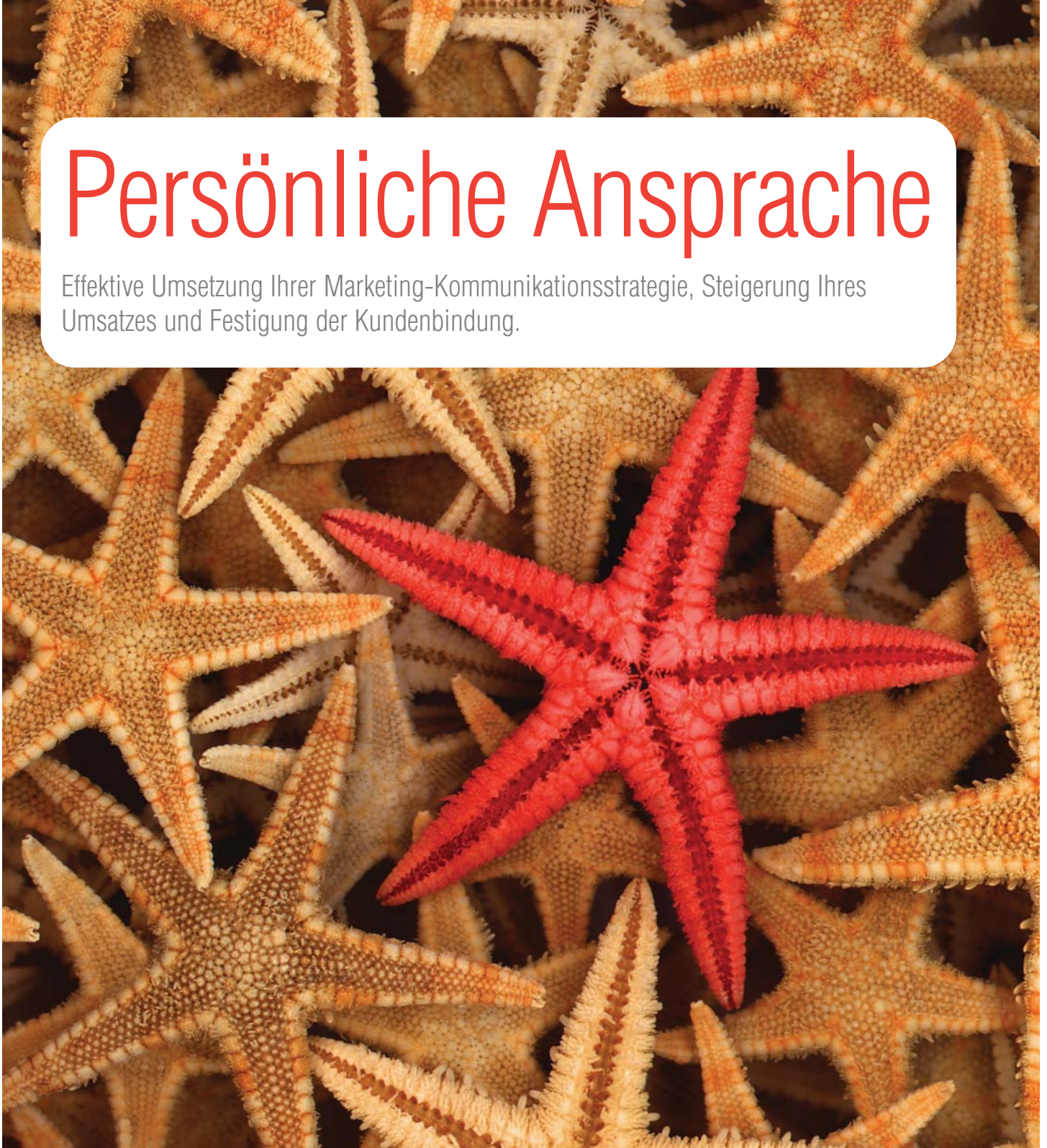


Persönliche Ansprache

Effektive Umsetzung Ihrer Marketing-Kommunikationsstrategie, Steigerung Ihres Umsatzes und Festigung der Kundenbindung.



Wettbewerbsvorteile für Ihr Unternehmen durch personalisierte Kommunikation

Kundennutzen

Das Erstellen und Umsetzen einer erfolgreichen Kundenkommunikationsstrategie ist keine leichte Aufgabe. Die Kunden werden mit Informationen, Direktmailings und Anschreiben geradezu überschwemmt. Entsprechend nimmt die Rentabilität der Marketingkommunikationsprogramme von Unternehmen kontinuierlich ab. Durch Personalisierung Ihrer Kommunikationsmittel können Sie dieser Entwicklung etwas entgegensetzen. Sie erhalten ein außerordentlich leistungsfähiges Marketinginstrument, das Sie in die Lage versetzt, Ihren Kunden spezifische Cross- und Up-Selling-Angebote zu machen und sie mit maßgeschneiderten Informationen zu versorgen. So erzielen Sie bessere Rücklaufquoten, höhere Kundenzufriedenheit, eine festere Kundenbindung – und folgerichtig ein besseres Geschäftsergebnis. Durch die Personalisierung bzw. Anpassung der Marketingkommunikation lassen sich beeindruckende Ergebnisse erzielen:

- 48 % mehr Aufträge (Rücklaufquote)
- Ein um 25 % höherer Durchschnittswert pro Auftrag
- Ein Anstieg des Gesamtumsatzes um 32 %¹

Möglich werden Ergebnisse wie diese durch die konsequente Optimierung jeder Phase des Dokumenten-Lebenszyklus. Das bedeutet einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen.

Effektivere Marketingkommunikation

Die Nutzung von 1:1-Marketing-Services bedeutet eine spürbare Verbesserung im Bereich Customer Relationship Management. Ohne zusätzlichen Zeitaufwand können vierfarbige, maßgeschneiderte personalisierte Dokumente produziert werden, die die Kundenbindung und die Rentabilität Ihrer Marketinginvestitionen steigern.

Xerox Customer Communication Services bietet Outsourcing-Services für die Erstellung unterschiedlicher Arten von Marketingkommunikationsmittel an. Das Serviceangebot kombiniert führende Technologien und tiefes Expertenwissen. Es umfasst die Gestaltung, Erstellung, Produktion und Verteilung der Dokumente.

Zusammenführung zweier Welten

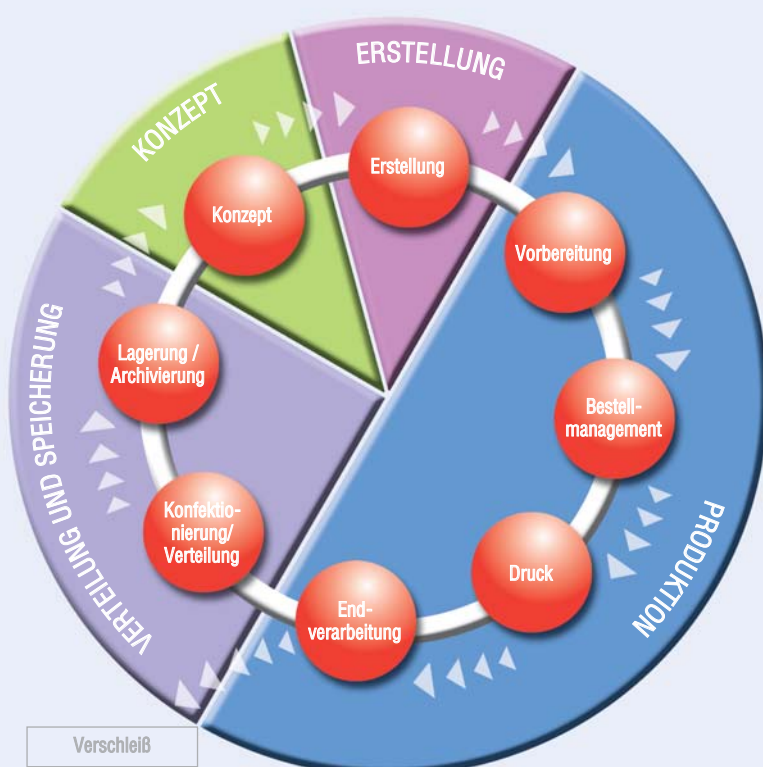
Das Customer Communication Services-Konzept ersetzt die vorhandenen, fragmentierten und ressourcen-intensiven Prozesse durch einen kontrollierten, kundenorientierten Service, der auf die geschäftlichen Anforderungen des Kunden abgestimmt ist und die Kosten pro Kundenrücklauf senkt.

Wie alle Angebote von Xerox Global Services stützen sich die Customer Communication Services auf drei entscheidende Faktoren:

Mitarbeiter

Customer Communication Services verfügt über ein Team geschulter Kommunikationsexperten, die das erforderliche Fachwissen zu allen Bereichen der Kundenkommunikation

LEBENSZYKLUS GESCHÄFTLICHER DOKUMENTE



Quelle: CapV 2001

¹ The Value of Color; CAP Ventures, Inc., 9. April 2003.



einbringen. Auf Wunsch kann das Team durch qualifizierte Berater am Standort des Kunden verstärkt werden, die bei Bedarf mit Rat und Tat zur Seite stehen und den Kundenkommunikationsprozess umfassend betreuen und kontrollieren.

Prozess

Xerox Global Services bietet die einzigartige Kombination von profunder Branchenkenntnis und individueller Abstimmung auf die spezifischen Geschäftsprozesse des Kunden. Wir führen eine Analyse durch, um die Ausgangslage bei Ihren Kundenkommunikationsprozessen zu ermitteln. Anschließend erarbeiten wir Empfehlungen und treffen gemeinsam mit Ihnen Vereinbarungen, um das angestrebte Ziel zu erreichen. Die Kundenkommunikationsexperten von Xerox Global Services arbeiten mit Ihren Mitarbeitern, vermitteln ihnen Kenntnisse und beraten sie. Diese Maßnahmen führen zu einem messbaren Anstieg der Effizienz und Effektivität.

Technologie

Customer Communication Services hat eine umfassende Softwarelösung zur Workflow-Automatisierung entwickelt und implementiert. Wir kooperieren mit den besten Unternehmen der betreffenden Branchen, setzen Branchenstandards um und stellen Fachkenntnisse und -kompetenzen bereit, um leistungsfähige Xerox-Technologie in Ihre vorhandenen Anwendungen zu integrieren und personalisierte Kommunikationsmittel für beliebige Ausgabemedien zu erzeugen.

FALL- BEISPIEL

Eine große europäische Versicherungsgesellschaft beauftragte Xerox Global Services, einen digitalen Dokumentenproduktionservice zu entwickeln und zu betreuen. Das Versicherungsunternehmen wollte ein neues Produkt auf den Markt bringen, und seinen Wiederverkäufern Flexibilität bei der Broschüreneerstellung anbieten, ohne die Einhaltung der behördlichen und gesetzlichen Auflagen zu gefährden. Das Serviceangebot von Xerox Global Services erfüllt die folgenden zentralen Anforderungen:

- Flexibilität
- Kosteneffektivität
- Verbesserte Ausgabequalität

Im Ergebnis konnten die Einnahmen um 15 % (€ 1.000.000) gesteigert und die Kosten um € 600.000 pro Jahr gesenkt werden.



Eine Dokumentenstrategie für das gesamte Unternehmen

Xerox Global Services befasst sich wie kein anderer Anbieter mit den Problemen und Vorteilen gedruckter und elektronischer Dokumente und mit Möglichkeiten, beide Dokumentenwelten zu kombinieren. Unsere Kunden aus den verschiedensten Marktsektoren – von Banken und Versicherungen bis zum Einzelhandel und Produktionsbetrieb – erweitern ihr Kommunikationsspektrum durch personalisierte Dokumente, zielgruppenspezifische Marketingkampagnen und die Aufwertung jedes einzelnen Kundenkontakts. Dieser

integrierte Kommunikationsansatz spart Kosten und gewährleistet, dass potenzielle Verkaufschancen auch wahrgenommen werden. Xerox Global Services verfügt über die erforderlichen Ressourcen und die Erfahrung, um Sie bei der Implementierung und Verwaltung einer echten, unternehmensweiten Dokumentenstrategie zu unterstützen. Mit uns machen Sie schon heute die ersten, entscheidenden Schritte auf dem Weg zum voll integrierten Unternehmen der Zukunft.

Weitere Informationen zum Lösungs- und Serviceangebot von Xerox Global Services erhalten Sie unter der Webadresse www.xerox.de/globalservices oder wenden Sie sich unter der Telefonnummer **0800 13 24 24 0** an uns, um mit Ihrem zuständigen Xerox Partner in Verbindung zu treten.

FALL- BEISPIEL

Eine große europäische Bank beauftragte Xerox Global Services mit der Entwicklung und Betreuung eines Services zur Produktion von Kreditkartenabrechnungen. Neben der Betreuung des Abrechnungsdrucks umfasst der Service ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal: Jede Abrechnung wird mit personalisierten Mitteilungen versehen, die auf das jeweilige Kundenprofil abgestimmt sind. Xerox Global Services kümmert sich um die Antragsbearbeitung und die Produktion und sorgt für die kontinuierliche Optimierung der betrieblichen Abläufe.

ÜBER XEROX GLOBAL SERVICES

Xerox ist weltweit führend im Dokumentenmanagement und bietet branchenweit das umfassendste Portfolio an Produkten, Dienstleistungen und Lösungen. Xerox Global Services ist eine der drei wichtigsten Geschäftseinheiten von Xerox und bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen an. Das Angebot erstreckt sich von Beratungsleistungen über das Entwerfen und Implementieren von Systemen, dem strategischen Outsourcing bis hin zum Prozessmanagement.

Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir an der Optimierung und Strukturierung der dokumentenintensiven Prozesse in ihrem Geschäftsalltag, wie Kundenkommunikation, Rechnungswesen, Schulungsmaßnahmen oder Datenpflege. Xerox Global Services ist weltweit einer der Marktführer im Bereich Document Outsourcing.