

HP Exstream: Intelligente Kundenkommunikation

Die Anforderungen der Kunden an die Kommunikation ihrer Bank oder Versicherung wachsen: Statt mit unpersönlichen Massenmailings möchten sie individuell mit relevanten, leicht verständlichen Inhalten angesprochen werden – und das je nach Präferenz per Brief, E-Mail oder SMS. Doch wie lassen sich personalisierte Inhalte zeitnah und unkompliziert erstellen und für verschiedene Kommunikationskanäle aufbereiten? Eine Lösung ist das interaktive Korrespondenzsystem HP Exstream.

Mit HP Exstream bietet HP eine komplett integrierte Software-Plattform, mit der Banken und Versicherungen personalisierte Kundenkommunikation erstellen, bearbeiten und produzieren können – unabhängig von deren Komplexität oder Output-Kanal. Die Lösung greift automatisch auf Inhalte aus bestehenden Anwendungen oder Datenbanken zu und bereitet diese je nach Bedarf als Brief, E-Mail und SMS, für Webseiten oder mobile Applikationen auf. Abrechnungen oder Kontoauszüge lassen sich mit HP Exstream ebenso erstellen wie personalisierte Korrespondenz wie Briefe, Angebote oder Policen.

HP Claims Correspondence

Speziell für die Anforderungen von Versicherungen hat HP die Lösung HP Claims Correspondence entwickelt, die auf den interaktiven Funktionalitäten von HP Exstream basiert: Sie erleichtert gerade die Kommunikation im Schadensfall, da sie die Dateneingabe sowie Freigabe- und Workflowprozesse automatisiert und beschleunigt. Durch automatisches Übertragen vorhandener Daten wird manuelles Kopieren überflüssig. Gleichzeitig erleichtern interaktive Vorlagen das Bearbeiten zusätzlich, da sie sich mit wenigen Klicks an individuelle

Anforderungen anpassen lassen. Automatische Benachrichtigungen sowie ein einfacher Zugriff auf alle relevanten Unterlagen beschleunigen den Freigabeprozess zudem. Anschließend verarbeitet die Anwendung die Schriftstücke automatisch weiter.

So lassen sich die Kosten für die Dokumentenentwicklung, -bearbeitung und -verwaltung deutlich senken, die Fehlerquote durch verbesserte Kontrollmechanismen minimieren und Compliance-Richtlinien einfacher einhalten. Besonders deutlich ist jedoch die Zeitersparnis der Mitarbeiter: So benötigen geschulte Angestellte des kanadischen Versicherers Gore Mutual dank HP Exstream nur noch knapp zwei Minuten, um einen Brief zu bearbeiten, statt wie früher 15 Minuten – eine Ersparnis von über 85

Cross- und Up-selling für Banken

Prozent. Auch Finanzdienstleister profitieren von HP Exstream: Während Cortal Consors mit der Lösung etwa individuelle Cross-Selling-Angebote in seine Kundenkommunikation integriert, verbesserte der Finanzberater Merrill Lynch den Portfolioüberblick seiner Kunden durch ein individuelles „Relationship Statement“, das die Kundenzufriedenheit signifikant steigerte.



Referenzen Finanzdienstleister:

- Bravura: Bank of NY
- Cortal Consors
- ING
- Merrill Lynch

Referenzen Versicherungen:

- Achmea
- Gore Mutual
- Humana
- Penn National