

Die grösste Schweizer Kantonalbank setzt auf Permission Marketing. Mit einem Newsletter zum Thema Eigenheim wird Wissen kostenlos zur Verfügung gestellt und damit die Kompetenz der ZKB eindrücklich vermittelt.

Herr Roger Wiesendanger und Frau Irene Bloch erläutern die Beweggründe der ZKB und ziehen ein erstes Fazit über die gemachten Erfahrungen.

ZKB setzt auf Permission Marketing



Roger Wiesendanger
Leiter Produktmanagement Hypotheken,
Mitglied des Kaders,
Zürcher Kantonalbank



Irene Bloch Bachmann
Projektleiterin
Kanalmanagement,
Mitglied der Direktion,
Zürcher Kantonalbank



**Zürcher
Kantonalbank**

Mit einer Bilanzsumme von rund 80 Milliarden Franken ist die Zürcher Kantonalbank die grösste Kantonalbank. Aufbauend auf der umfassenden Kompetenz im Hypothekar- und Kreditgeschäft hat sie sich auch sehr erfolgreich im Anlage- und Vorsorgebereich weiterentwickelt und zählt heute mit Kundenvermögen von CHF 130 Mrd. zu den fünf grössten Vermögensverwaltern der Schweiz. Ihren Kassenobligationen und Anleihen wird erstklassige Anlagequalität zugeschrieben. Als selbstständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons Zürich geniesst sie Staatsgarantie.

Was waren die Beweggründe für dieses Kommunikations-Projekt?

Wir sind in der Marktbearbeitung traditionell stark im Einsatz von Offline Medien. Mit Online Medien haben wir bisher eher wenige Erfahrungen gesammelt. Diese Zurückhaltung ist in Anbetracht der Meldungen zu Phishing und Spam auch verständlich. Mit diesem Projekt wollten wir zeigen, dass Permission Marketing trotz negativen Aspekten ein kostengünstiges und vielseitig einsetzbares Mittel ist, um mit unseren Kunden in Kontakt zu bleiben und die Kundenbeziehung zu festigen. Zudem wollten wir unseren Kunden interessante Informationen rund um das Thema Eigenheim in Form eines Newsletters zur Verfügung stellen. Mit dieser

Massnahme möchten wir unser Finanzierungs-Know-how nochmals hervorheben.

Wie kam die ZKB auf das Kommunikationsinstrument Permission Marketing?

Diverse Stellen innerhalb der Zürcher Kantonalbank bereiten im Rahmen ihrer Tätigkeit regelmässig Daten auf und verdichten diese zu Informationen, die für unsere Kunden sehr interessant sind. Einige dieser Informationen senden wir unseren Kunden physisch. Dies ist jedoch unbefriedigend: Einmal abgesehen von den anfallenden Druck- und Portokosten, haben wir keinerlei Informationen, ob diese Informationen auch gelesen werden. Beim ZKB Eigenheim Newsletter wissen wir auf Knopfdruck, welche Themen unsere Leser interessieren. Dieses unmittelbare Feedback erachten wir als äusserst wertvoll.

Welches Projektvorgehen wurde gewählt?

Wir haben auf die Lancierung eines themenübergreifenden Newsletters verzichtet und uns in einem ersten Schritt bewusst auf ein Thema fokussiert, wo die ZKB Marktführerin ist. Getragen wurde diese Initiative insbesondere durch das Produktmanagement, welches der Taktgeber für die Inhalte des ZKB Eigenheim Newsletters ist. Wir haben jetzt die Chance, mit einem kleinen aber feinen Produkt die Spielregeln des Permission Marketings zu erfahren und uns Gedanken über einen Ausbau zu machen. Die Evaluation einer entsprechenden Newsletter Software war nebst dem Fachkonzept eine weitere Herausforderung im Projekt. Der Entscheid für eine ASP Lösung erlaubte uns eine relativ rasche Realisierung.

Was war ausschlaggebend für die Zusammenarbeit mit insyma?

Die Evaluation hat gezeigt, dass die Newsletter Software von insyma ein optimales Preis-Leistungsverhältnis aufweist. insyma verfügt aber nicht nur über ein gutes Produkt, sondern hat sich als äusserst flexibles und kundenorientiertes Unternehmen bewiesen. Die Betreuung überzeugte uns auch nach der Einführung des Newsletters. Wir können jederzeit auf eine rasche und kompetente Unterstützung von insyma zählen.

Welche Erfahrungen hat die ZKB mit Permission Marketing gesammelt?

Wir hatten in den ersten vier Ausgaben eine sehr tiefe Abbestellrate und gleichbleibend hohe Öffnungs- und Clickraten. Aber man muss sich bewusst sein: Ein Newsletter kann nicht einfach bewirtschaftet werden. Die Dienstleistung muss einerseits weiterentwickelt und optimiert, andererseits kontinuierlich über diverse Kommunikations- und Vertriebskanäle beworben werden. Bei den Finanzierern in unseren

Fronteinheiten wird diese Dienstleistung auch sehr geschätzt und in der Beratung punktuell eingesetzt.

Wie geht's weiter mit Permission Marketing bei der ZKB?

An Ideen mangelt es nicht, aber die konkreten Ausbauschritte sind noch nicht definiert. Wir überlegen uns, komplexere Themeninhalte als e-Learning Angebote aufzubereiten. Aber auch eine Ausweitung des Themenspektrums ist natürlich naheliegend.

Gibt es Tipps, die Sie an andere Unternehmen weitergeben möchten?

An Literatur zum Thema Permission Marketing fehlt es nicht. Viele dieser Tipps sind sehr hilfreich, aber letztlich muss sich jedes Unternehmen selber den entscheidenden Fragen stellen: Welchen Zusatznutzen generiere ich für die Leser und welche Ziele verfolge ich mit dem Projekt.

Permission Marketing mit Newsletter pro

Unabhängig davon, ob Sie themenorientierte Newsletter oder automatisierte e-Learning-Kurse zur Interessentengewinnung und Kundenbindung einsetzen wollen, Newsletter pro von insyma ist das effiziente Instrument für die Umsetzung Ihrer Kommunikationsmassnahmen.

Die Anwendungsmöglichkeiten sind so vielfältig wie die Bedürfnisse Ihrer Kunden. Alle haben jedoch das gleiche Ziel: die Beratungskompetenz zu vermitteln und die Kundenbindung zu erhöhen.

Gerne präsentieren wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch, wie Sie mit Permission Marketing erfolgreich Kunden binden und neue Interessenten gewinnen können.

Nehmen Sie jetzt mit uns Kontakt auf!

Über insyma

insyma ist die Nummer 1 für die Integration der Neuen Medien in die Unternehmenskommunikation.

Viele renommierte Unternehmen aus dem In- und Ausland setzen auf insyma, darunter auch Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche.

Lösungen von insyma zeichnen sich durch die Merkmale integriert, fokussiert, nachhaltig, qualitätsorientiert und persönlich aus. Diese Merkmale bilden unser Markenversprechen bei jedem unserer Projekte. Garantiert.

Weitere Informationen zu insyma und den Referenzen finden Sie unter www.insyma.com.

insyma

Haldenstrasse 1
6340 Baar

T +41 41 768 50 20
F +41 41 768 50 21

info@insyma.com
www.insyma.com