Special Innovation

Peter Neubauer: „Die Technologie eines CRM-Systems ist nur der Träger, um Prozesse und Aktivitäten möglichst genau ins Ziel zu steuern. CRM bedeutet Service, Beziehungspflege und Partnerschaft“, erklärt der Vorsitzende der Geschäftsleitung von Europay Austria.

Service unter Partnern

Sonja Gerstl

economy: ***Was bedeutet Customer Relationship Management (CRM) für Ihr Unternehmen?***

Peter Neubauer: Customer Relationship Management bedeutet in unserem Unternehmen die Ausrichtung der Geschäftsprozesse mit Blick auf die Bedürfnisse der Kunden. Für Europay als Drehscheibe zwischen Kunden, Händlern und Banken ist dies eine ganz wesentliche Herausforderung. Die Technologie eines CRM-Systems ist hier wohl nur der Träger, um die Prozesse und Aktivitäten möglichst genau ins Ziel zu steuern. Oft wird nicht Augenmerk darauf gelegt, ob nicht das Eigentliche längst schon aus dem Fokus verloren wurde – nämlich möglichst viele zufriedene Kunden und stabile Beziehungen. CRM bedeutet für Europay Service, Beziehungspflege und Partnerschaft.

Wie kommt man zu stabilen Kundenbeziehungen?

Konkret heißt CRM bei Europay Austria zum Beispiel: Mit dem Online-Master-Card-Portal steht seit September des Vorjahres Österreichs modernstes Kreditkartenportal zur Verfügung. Über das Online-Portal können Umsatzabfragen und E-Abrechnungen, Reklamationseinmeldungen, die Verwaltung aller persönlichen Master-Card-Kartendaten sowie die Verwaltung der Rückzahlungsmodalitäten bei Teilzahlungen durchgeführt werden. Ein persönlicher Datenspeicher rundet das Angebot ab. Darüber hinaus erhalten Master-Card-Best-Umsetzer viermal jährlich das Magazin „Modern Times“. Speziell günstige Angebote für alle Master-Card-Kartenbesitzer bieten wir ebenfalls viermal jährlich an. Das sind dann die sogenannten Master-Card-Specials. Dabei handelt es sich im Wesentlichen um günstige Hotelangebote, Shoppingvorteile oder andere spezielle Aktionen. Aufgrund der breiten Fächerung des Angebots ist für jeden etwas dabei. Zugleich findet damit auch die fürs Business so wichtige Beziehungspflege auf Vertragspartnerseite statt – eben weil so die Geschäfte angekurbelt werden. Das bedeutet eine echte Win-win-Situation für alle.

Funktioniert die Dienstleistung reibungslos, freut sich der Mensch. Kleine Aufmerksamkeiten erhöhen darüber hinaus die Kundentreue. Foto: Bilderbox.com

Steckbrief

Peter Neubauer ist Vorsitzender der Geschäftsleitung von Europay Austria.
Foto: Europay

Welcher personelle und zeitliche Aufwand ist mit Customer Relationship Management verbunden?

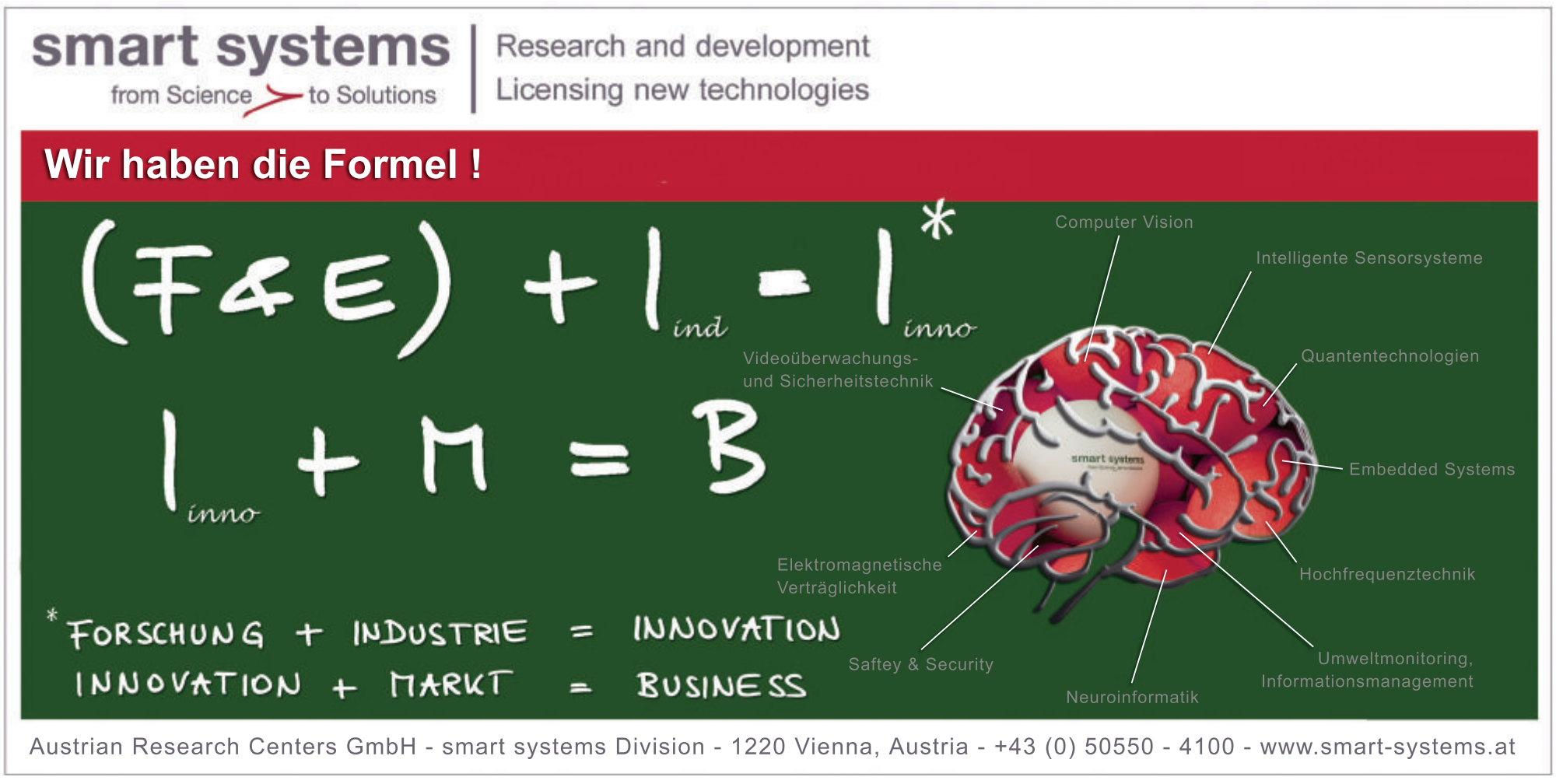
Bei uns kümmern sich viele engagierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen persönlich um die Anliegen der Karteninhaber, der Vertragspartner und der Banken. Im Falle von Problemen mit Karten oder Sperren heißt das: Service während 24 Stunden pro Tag, und das sieben Tage pro Woche.

www.europay.at

Aktion mit Wert

Europay-Aktion für den Jugendschutz.

Dass Kundenbeziehungsmanagement mitunter auch einer guten Sache dienen kann, dokumentiert eines der jüngsten Projekte von Europay. Um Jugendliche unter 16 Jahren am Konsum von Zigaretten zu hindern, haben sich Österreichs Tabaktrafikanten freiwillig dazu verpflichtet, ihre Zigarettenautomaten für diese Klientel zu sperren. Dank Europay ist das österreichweit gelungen. Das System funktioniert folgendermaßen: Wer via Automat Zigaretten kaufen will, muss zunächst einmal beweisen, dass er älter als 16 Jahre alt ist. Diese Information ist auf jeder der 6,8 Mio. Maestro-Karten gespeichert. Sobald der Kunde die Karte in das Kartenlesemodul des Automaten einführt, wird dieser – je nach übermittelter Information – entriegelt oder bleibt gesperrt.

Umsatzverdoppelung

Die Trafikanten-Kooperation hat Europay neben dem „gesellschaftlichen Renommee“ auch noch andere Vorteile beschert. Wurden im Jahr 2005 noch rund 523.000 Transaktionen an Zigarettenautomaten getätigt, so waren es 2006 bereits über eine Mio. Zeitgleich stieg der Umsatz von rund 1,8 Mio. Euro auf rund 3,6 Mio. Euro. Das entspricht einer Verdoppelung der Umsatz- und Transaktionszahlungen.