

# Die Macht der Transaktionsdokumente: Wie TransPromo Kundenreaktionen in der Versicherungsbranche auslöst

Swantje Peterhans  
Assistenz der Geschäftsführung

Bastian König  
Key Account Manager,  
beide SET GmbH

Täglich strömt eine Flut von mehr oder weniger relevanten Informationen auf unsere Kunden ein – nur ein Bruchteil davon erweckt wirklich deren Aufmerksamkeit. Wie schafft man es als Versicherung, dass die eigenen Werbebotschaften beim Kunden nicht nur ankommen, sondern auch wahrgenommen werden und eine Reaktion auslösen? Hinzu kommen die Herausforderung eines begrenzten Marketingbudgets und der allgemeine Kostendruck. Wie können Kunden möglichst kostenneutral und dennoch effektiv erreicht werden? Die NÜRNBERGER Versicherung hat diesen Spagat bei der Werbung für ihr Kundenportal mit Hilfe von TransPromo erfolgreich gemeistert und konnte so die Nutzerzahlen des Portals deutlich steigern.

## **TransPromo als zielgerichtetes und kostenneutrales Marketinginstrument**

Ob jährliche Beitragsbescheide, Informationsschreiben, Rechnungen etc. – es gibt eine Vielzahl von Transaktionsdokumenten, die regelmäßig an Kunden versandt und von diesen im Durchschnitt zu 96 Prozent geöffnet und gelesen werden<sup>1</sup>. Im Vergleich dazu werden fast 90 Prozent aller unpersönlichen Werbesendungen direkt entsorgt<sup>2</sup>. Warum also nicht den Wert von Transaktionsdokumenten nutzen und diese mit gezielten Werbebotschaften und Informationen anreichern?

TransPromo (auch als Whitespace-Marketing bekannt) setzt sich aus den Wörtern Transaktion und Promotion zusammen. Dabei werden Werbebotschaften gezielt auf freien Flächen von Transaktionsdokumenten platziert. Der Vorteil gegenüber anderen Werbeaktionen liegt neben den geringen Kosten und der hohen Reichweite vor allem darin, dass die Werbebotschaften individuell auf die Zielgruppen zugeschnitten werden können.

Doch in welcher Phase sollte TransPromo in einem Versicherungsunternehmen eingesetzt werden? Hier bietet sich das zentrale Output-

management an, in dem alle ausgehenden Dokumente eines Versicherungsunternehmens zentral verarbeitet und über verschiedene Kanäle physisch oder digital zugestellt werden. So können Werbebotschaften abteilungs- und themenübergreifend einheitlich an einer Stelle auf Dokumenten platziert und die Reaktion der Kunden nachvollzogen werden.

Zielgruppen, Botschaften, Zeitraum und Layout müssen nur einmal zu Beginn einer Aktion festgelegt werden – den Rest übernimmt die Outputmanagement-Software. Ist keine freie Fläche vorhanden, wird keine Werbung platziert und es entstehen keine zusätzlichen Kosten. Für die Individualisierung der Botschaften können nicht nur Kundendaten genutzt werden, sondern auch Informationen aus den Dokumenten. Falls ein Kunde bereits auf eine Promotion über einen anderen Kanal reagiert hat (z. B. für das Kundenportal registriert), wird diese nicht nochmal auf dem Dokument aufgebracht.

Ob Kundeninformation, Promotion, Cross- und Up-Selling oder Social Marketing – TransPromo kann für jeden Zweck auf physischen und digitalen Dokumenten eingesetzt werden.

## **Steigerung der Kundenportal-Nutzung bei der NÜRNBERGER Versicherung durch TransPromo**

Die NÜRNBERGER Versicherung konnte die Registrierungen für ihr Kundenportal durch den Einsatz der Softwarekomponente TransPromo der SET GmbH erfolgreich und kostengünstig promoten.

Das Portal existiert seit 2016, jedoch waren die Registrierungen und damit die Nutzung durch die Kunden in den ersten Jahren sehr gering, so dass die Kommunikation weiterhin hauptsächlich über den postalischen Weg erfolgte.

Seit Mitte 2022 werden mit TransPromo im Outputmanagement Anzeigen auf Transaktionsdokumenten platziert, die das Kundenportal inklu-

<sup>1</sup> Quelle: InfoTrends: „Trans Meets Promo: A European Perspective“, Oktober 2009

<sup>2</sup> Quelle: T. Venugopal, 09. Dezember 2018, 8 Fakten, wie Briefkastenwerbung unsere Umwelt zerstört - Cleanup Network, <https://cleanupnetwork.com/news/nachhaltigkeit/briefkasten-keine-werbung-papiermuell/>

sive QR-Code mit Link zur direkten Registrierung bewerben – mit großem Erfolg: Seit Beginn der Aktion sind die Registrierungen durch TransPromo noch einmal um 25 Prozent gestiegen. Dies zeigt, dass eine zielgruppenspezifische Platzierung von Werbung auf Transaktionsdokumenten eine deutliche Reaktion hervorruft.

Eine weitere Motivation für die Nutzung des Kundenportal-Postfachs ergab sich aus der steigenden Anzahl elektronischer Beilagen, die nun digital im Kundenportal zur Verfügung gestellt werden. Auch hier setzt die NÜRNBERGER Versicherung auf ein Modul der SET GmbH – den POSY-ResourceManager – mit dem elektronische und physische Beilagen verwaltet werden können. Damit können Beilagen regelbasiert zu Hauptdokumenten hinzugefügt und im Kundenportal-Postfach zur Verfügung gestellt werden. Beilagen zu physischen Dokumenten werden nur dann hinzugefügt, wenn sich dadurch die Portokosten nicht erhöhen.

### Moderne und wirkungsvolle Kundenkommunikation mit der POSY-Output-Factory

TransPromo ist eine Komponente der Standardsoftware POSY-OutputFactory, die von der SET GmbH seit über 30 Jahren für die Bereiche Outputmanagement und Dokumentenverarbeitung kontinuierlich weiterentwickelt wird. Insgesamt werden in Deutschland jährlich mehr als 5 Milliarden Dokumente mit der POSY-OutputFactory optimiert – das entspricht jedem dritten Brief in Deutschland.

Die POSY-OutputFactory deckt den gesamten Dokumentenprozess ab – von der Dokumentenerstellung bis zum Kunden, sowohl physisch als auch digital und über verschiedenste Kommunikationskanäle. Durch den modularen Aufbau der Software finden wir mit unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen.

So kann TransPromo auch mit anderen Komponenten kombiniert werden: Mit Hilfe von POSY-FormManagement können kundenindividuelle digitale Formulare erstellt werden, wie z. B. Bestell- oder Anmeldeformulare, Vertragsformulare oder auch Umfragen. Ein QR-Code mit einem



Link zum digitalen Formular kann auf einer Werbebotschaft in Transaktionsdokumenten platziert werden. Der Kunde kann ganz einfach und bequem per Smartphone eine neue Aktion, beispielsweise eine Bestellung, auslösen.

Als Tool für ein (alternatives) Kundenportal kann POSY-Postbox eingesetzt werden – ein elektronischer Briefkasten für Ihre Kunden, mit dem Dokumente zentral und komplett digital verwaltet werden können. Im Vergleich zu anderen Anbietern von Kundenportalen können in der POSY-Postbox die Dokumente aus den angebotenen Lösungen verschiedener Anbieter auf einen Blick zur Verfügung gestellt werden – alles über einen Browser.

Egal ob digitale Kommunikation, Porto-Optimierung, Outsourcing an Druckdienstleister, Schnittstellen zu externen Portalen etc. – durch innovative Ideen und mithilfe moderner Technologien schafft die SET GmbH wertvolle Lösungen seit über 30 Jahren. Unser Team aus Consultants und qualifizierten Entwicklerinnen und Entwicklern identifiziert die Bedarfe der Kunden und erstellt maßgeschneiderte Lösungen.



Kontakt

**SET GmbH**  
Rühmkorffstraße 5  
30163 Hannover

+49 511 330 998-0  
info@set.de

