



## *Exzellenter Kundenservice bei der UBS mit IBM Infoprint Customizer.*

### **Bankkunden sind anspruchsvolle Menschen**

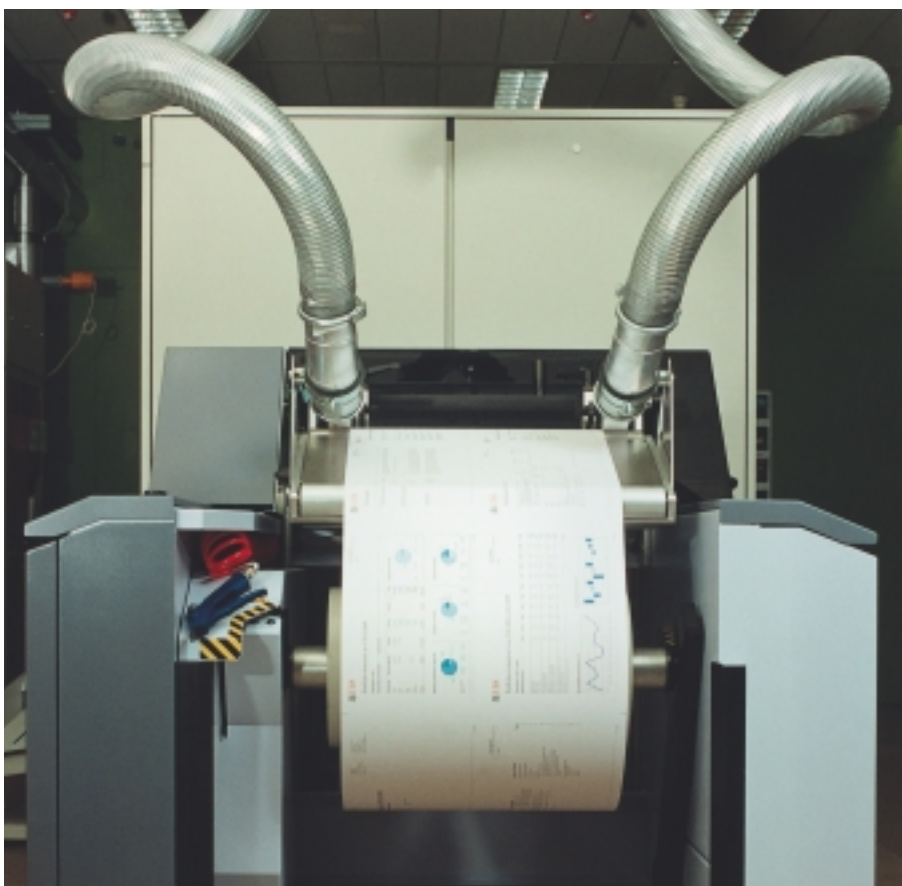
Sie erwarten nicht nur gute Anlagenberatung und sehr gute Renditen, sondern ebenso selbstverständlich qualitativ hochwertige, individuelle und fachlich einwandfreie Informationen über ihre Geldangelegenheiten.

Die Schweizer Großbank UBS begann vor ca. zwei Jahren mit der Suche nach einem System, mit dem die turnusgemäßen Statusberichte der Bank an ein ausgewähltes Kundensegment zu einem hochkarätigen Marketinginstrument optimiert werden können.

Das Pflichtenheft für das Projekt war sehr anspruchsvoll:

- Erstellung optisch sehr hochwertiger, vollfarbiger Kunden-Statements.
- Mehr Information und individuellere Beratung für jeden Kunden durch Nutzung von Data Mining und regelbasierte Datenübernahme in die Kunden-Statements mit regelbasiertem Layout der Statements.
- Gleichzeitig war für die UBS eine zuverlässige, schnelle Produktion und die Sicherstellung der Vertraulichkeit der verwendeten Daten von hoher Wichtigkeit.

<b>Anwendung</b>	Inhouse-Lösung zur automatischen Datenbank-gestützten Erstellung hochwertiger farbiger Statements
<b>Software</b>	IBM OS/390 IBM PSF für OS/390 ISIS-Papyrus/POSY
<b>Hardware</b>	IBM Infoprint Color 100 + AFCCU Hunkeler Abroller/Aufroller Kern MM 4000 Pinless
<b>Service</b>	IBM Hardware- und Software-Services. Ausbildung



*Gedruckt wird von Rolle auf Rolle mit seitenorientierter Druckausgabe und -kontrolle*

## Hochwertige Kunden-Statements mit dem „IBM Infoprint Customizer für Statements“ ...

Von den vier möglichen Partnern für die Realisierung dieser Anforderungen blieb nach einer aufwendigen Evaluierung die IBM im Rennen. Raffael Negri, externer Berater und bei der UBS für die Realisierung des Gesamtprojektes „Farbdruck und Infrastruktur“ verantwortlich, begründet dies wie folgt:

*„IBM war der einzige Anbieter, der in der Lage war, AFP-Printing in Farbe mit variablen Daten ohne Leerseiten zu implementieren und darüber hinaus unsere hohen Anforderungen an die Stabilität und Sicherheit des Gesamtsystemes zu erfüllen.“*



Raffael Negri,  
Leiter Gesamtprojekt „Farbdruck und Infrastruktur“

### **Das System wurde im April 1999 installiert und besteht im Wesentlichen aus folgenden Komponenten**

- IBM Infoprint Customizer for Statements mit ISIS-Papyrus/POSY Color AFP Software
- Hunkeler Abroll- und Aufrollsysteme für Rollenpapier
- IBM Infoprint Color 100 Vollfarb-Drucksystem und KERN MM4000 Pinless.

Da alle Ausdrücke auf der Rolle gesammelt werden, können auf dem Weg zur Weiterbearbeitung keine Blätter verloren gehen und auch der Datenschutz ist gewährleistet, denn auf der Rolle ist es Unbefugten praktisch unmöglich, einzelne Dokumente einzusehen.

### **Weitere Vorteile des Rollen-druckes**

- Die Papierführung erfolgt ohne Lochrand, die Passergenauigkeit wird durch eine optische Kontrolle der auf dem Papier mitlaufenden Passermarken gewährleistet.
- Auf dem Papierrand, der vor dem Aufrollen beschnitten wird, (der Papierrand wird von einer Absaugvorrichtung abgesaugt) druckt das System Farbkontrollstreifen, mit denen eine Farbkontrolle der laufenden Ausdrücke möglich ist. Das spart Zeit und Kosten, denn der Kontrollvorgang erfolgt ohne Maschinenstopp, eventuelle Fehldrucke durch falsche Farbkalibration werden so vermieden.

Für besonders hohe Produktionssicherheit ist auch das seitenorientierte Rip'n'Print-Konzept verantwortlich. Das bedeutet, dass jede einzelne Seite eines Dokumentes gerippt und dann sofort gedruckt wird, im Gegensatz zum konventionellen PostScript-Verfahren, bei dem ein komplettes Dokument gerippt und erst dann zum Drucker geschickt wird. Der Vorteil: bei Problemen in der Druckausgabe muss maximal eine Seite neu gerippt werden, was sehr zeitsparend ist. Ein angenehmer und durchaus gewollter Nebeneffekt: über die bidirektionale Druckerkontrolle kann der Status jeder einzelnen Druckseite abgefragt und protokolliert werden.



Ruth Brodmann,  
Associate Director Marketing Support,  
UBS AG

### **Erfolgreiche Projekt-Realisation im Zeitplan**

Nach der knapp halbjährigen Pilotphase, die in enger Zusammenarbeit mit IBM erfolgreich und termingerecht abgeschlossen wurde, konnte das System Ende 1999 vollständig in Betrieb genommen werden.

Von der Entscheidung für die IBM bis zum Einsatz der Infoprint Customizer-Lösung bei der UBS verging etwa ein Jahr. Das ist eine sehr geringe Zeitspanne, denn fast alle Komponenten des Drucksystemes wurden speziell für dieses Projekt entwickelt oder angepasst: die Hunkeler Ab- und Aufrollmodule, der in dieser Form absolut neue Randbeschnitt, die AFP-Farbdrucktechnik und praktisch die gesamte Software bis hin zur Einbindung in die UBS-Datenbestände. Und zwar erfolgreich und termingerecht, wie Ruth Brodmann, Gesamtverantwortung der Business-Seite für Kundenstatements bei der UBS feststellt.

*...erhöhen die Kundenbindung und steigern den Geschäftserfolg für die UBS AG*

*„Unsere Erwartungen an das System haben sich voll erfüllt. Wir wollten die Qualität unserer Kunden-Statements inhaltlich und optisch deutlich verbessern. Das ist ohne Einschränkung gelungen. Wir konnten die bisherigen eindimensionalen und einfarbigen Ergebnis-Berichte in*

*attraktive und aktive Berichte umwandeln. Und wir merken auch am Feedback unserer Kunden – die ja in diesem Jahr das erste Mal ihre Anlage-Statements in der neuen Form in den Händen hielten – dass wir dieses Ziel erreicht haben.“*

*„Der Bericht ist unseren Kunden gegenüber der Leistungsausweis eines ganzen Jahres. Form und Inhalt dieses Berichtes sind daher von sehr hoher Bedeutung für die Zufriedenheit unserer Kunden“.*

*Ruth Brodmann,  
Gesamtverantwortung der Business-  
Seite für Kundenstatements  
Associate Director Marketing Support  
UBS AG*





### **Zusatznutzen runden die Zufriedenheit mit dem IBM Infoprint Customizer ab**

Auch wenn die Hauptanforderung an das neue System die Erstellung hochwertiger Kunden-Statements mit individueller Ansprache ist, ist das System so flexibel, dass damit jetzt auch viele andere Druckprojekte der UBS AG abgewickelt werden.

Die IBM Infoprint Color 100 druckt nicht nur variable AFP-Datenströme mit Vollfarbe, sie kann ebensogut PostScript Level 3-Datenströme verarbeiten und damit kann zukünftig auch ein großer Teil der Druckaufträge abgewickelt werden, die mit Desktop-Publishing-Systemen im Hause der UBS entstehen. Die Palette der Einsatzbereiche des neuen Systemes ist also weitgespannt: vom absoluten Einzelstück in höchster Qualität, wie es jedes Kunden-Statement darstellt, bis zur Prospektproduktion, vom Serienbrief-Mailing bis hin zum Produkt-Folder.

### **Fazit**

Das Konzept der UBS AG, durch Einsatz von „State-of-the-Art-Technologie“ die Beratungs- und Betreuungs-Qualität des ausgewählten Kundensegments zu optimieren und somit die Zufriedenheit der Kunden mit ihrer Bank zu steigern, ist voll aufgegangen. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der IBM führte zu einer absolut termingereuten und zuverlässigen Lösung, die vom ersten Produktionstag an problemlos lief und alle Erwartungen erfüllt.

### **Weitere Informationen zu IBM Printing Systems**

- Internet  
www.**ibm.com**/printers  
www.de.**ibm.com**/drucker
- IBM Deutschland  
Telefon 0 18 03/31 32 33\*
- IBM Österreich  
Telefon 08 10/24 90 25
- IBM Schweiz  
Telefon 08 48/80 55 38

© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland  
Informationssysteme GmbH  
70548 Stuttgart

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:  
www.**ibm.com**

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

\* Bei Verwendung der Rufnummer mit der Vorwahl 01805 entsteht eine Gebühr von derzeit (06/2000) € 0,12 bzw. DEM 0,24 pro Minute.