

**BRINGEN SIE IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN AUF HOCHGLANZ.
MIT CUSTOMER CARE SOLUTIONS VON LOYALMAXX.**



LOYALMAXX 

Customer Care Solutions by Lufthansa AirPlus

MATTE, STUMPFE UND EINGEROSTETE KUNDENBEZIEHUNGEN? LOYALMAXX POLIERT SIE AUF.

LLOYALMAXX unterstützt Sie bei der Entwicklung und Pflege Ihrer Kundenbeziehungen. Denn nur ein treuer Kunde ist ein guter Kunde. Mit der Dauer der Kundenbeziehung wächst auch ihr Wert: Bei einer Erhöhung Ihrer Kundenbindung um 5% ist eine Profitsteigerung um ca. 25% möglich.

Wird Kundenpflege bei Ihnen groß geschrieben?

In der „Servicewüste“ Deutschland verlieren Unternehmen im Durchschnitt alle fünf Jahre die Hälfte ihrer Kunden. Die Gründe für den Verlust eines Kunden sind vielfältig – mit dem Produkt haben sie jedoch in den seltensten Fällen zu tun: 69% der Kunden wechseln zur Konkurrenz, weil sie nicht als Stammkunden behandelt werden. Dramatisch – zumal es fünfmal mehr kostet, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten. Wäre es da nicht cleverer, den Schwerpunkt nicht nur auf die Kundenakquise, sondern auch auf die Pflege bestehender Kunden zu legen?



Alte Liebe rostet nicht. Vorausgesetzt, sie wird gut gepflegt.

Durch gezielte und durchdachte Maßnahmen der Kundenpflege machen Sie aus Ihren Kundenbeziehungen dauerhafte Verbindungen – mit dem richtigen Angebot zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Kunden. Durch kleine und große Aufmerksamkeiten – von der persönlichen Geburtstagskarte bis zu Treueprämien. Die Kundenbindungssysteme von LOYALMAXX unterstützen Sie dabei.

Zufriedene Gesichter bei Ihren Kunden, zufriedene Gesichter bei Ihnen.

LOYALMAXX schafft den Kontakt zu Ihren Kunden, analysiert ihre Wünsche und Bedürfnisse und geht gezielt auf sie ein. Das bedeutet für Sie:

- ✘ Einnahmen und Marktanteil steigen.
- ✘ Kosten werden gesenkt, da die Ausgaben für die Akquisition neuer Kunden und für den Einsatz zur Wiedergewinnung verlorener Kunden zurückgehen.
- ✘ Mitarbeiter identifizieren sich stärker mit ihrer Aufgabe und sind zufriedener mit ihrer Position.
- ✘ Der Kunde wird länger und stärker an das Unternehmen gebunden.

Mit LOYALMAXX machen Sie Ihre Neukunden von heute zu Stammkunden von morgen.

BRINGEN SIE IHRE KUNDEN ZUM STRAHLEN. MIT DEN KUNDENBINDUNGSMAßNAHMEN VON LOYALMAXX.

So vielfältig wie Ihre Kunden, so vielfältig sind auch die Möglichkeiten moderner Kundenbindung. LOYALMAXX bietet Ihnen das komplette Instrumentarium für modernes Kundenmanagement. Perfekt zugeschnitten auf Ihre Bedürfnisse.

Bleiben Sie im Gespräch.

Basis für eine langfristige Kundenbindung ist ein intensiver Informationsaustausch mit Ihren Kunden. Denn nur durch einen ständigen Dialog können Sie Ermüdungserscheinungen verhindern und die Beziehungsqualität verbessern. LOYALMAXX stellt Ihnen alle Tools für eine umfassende Kommunikation mit Ihren Kunden zur Verfügung. Und hören Sie Ihren Kunden zu — Sie können so wertvolle Informationen für weitere Kundenbindungsmaßnahmen gewinnen. Denn Kommunikation ist keine Einbahnstraße.

Wissen ist Macht. Die Macht auf Ihre Kunden einzugehen.

Um Ihre Kunden gezielt ansprechen zu können, müssen Sie deren Präferenzen genau kennen. LOYALMAXX nennt sie Ihnen und unterstützt Sie bei der systematischen Sammlung und Auswertung kundenrelevanter Daten. Einen Großteil davon besitzen Sie schon — vielleicht ohne es zu wissen: Denn in Ihrer Datenbank lagern vielfältige Informationen über Vorlieben Ihrer Kunden. LOYALMAXX deckt hier verborgene Zusammenhänge auf und lässt so wiederkehrende Verhaltensmuster deutlich hervortreten. So entsteht ein ganzheitliches Bild Ihrer Kunden.

Von nichts kommt nichts.

Kundentreue entsteht nicht von selbst. Sie müssen etwas dafür tun. LOYALMAXX hilft Ihnen dabei. Mit einer breiten Palette an Kundenbindungsmaßnahmen, die sich modular nach Ihren Wünschen zusammenfügen lassen. Lösungen, die maßgeschneidert sind für jede Phase des Kundenlebenszyklus. LOYALMAXX bringt so dauerhaften Glanz in Ihre Kundenbeziehungen.



GLÄNZENDE AUSSICHTEN FÜR IHR BUSINESS. UND WAS LOYALMAXX DAFÜR TUN KANN.

Erhöhung der Kundenzufriedenheit auf der einen Seite, Ausschöpfung neuer Markt- und Kundenpotenziale auf der anderen. Rundum beste Aussichten mit LOYALMAXX.

Alles komplett aus einer Hand.

LOYALMAXX steht für intelligente Kundenbindungslösungen im B-to-B und B-to-C Geschäft. Wir verfügen über die komplette Logistik und Infrastruktur für alle Bereiche des modernen Dialogmarketings. Dazu gehören nicht nur Kundenkarten und -clubs, sondern auch der Bereich Call-Center, web-basierter Kundendialog, Direct Mail und Databasemarketing sowie auch Bonussysteme. Stellen Sie Ihr „Menü“ aus diesen Tools zusammen. Ganzheitlich und aus einer Hand. Aber immer individuell.

Eine junge Marke mit gewachsener Erfahrung.

Die junge Marke LOYALMAXX kann sich auf vielfältige Erfahrungen im Bereich Customer Care Solutions stützen. Denn LOYALMAXX ist ein Geschäftsbereich von Lufthansa AirPlus. In mehr als zehn Jahren hat sich Lufthansa AirPlus höchste Kompetenz auf diesem Gebiet erworben. Ausgangspunkt war das erfolgreiche Kreditkartenprogramm von Lufthansa AirPlus. Wegen ihrer hochsensiblen Zahlungsfunktion erfordern Kreditkarten besondere Sorgfalt bei Herstellung, Adressmanagement und Versand.

Mit LOYALMAXX bieten wir Ihnen heute alle Tools für modernes Kundenmanagement. Aus dem Kreditkartengeschäft resultiert unser Selbstverständnis als Finanzdienstleister, das Ihnen äußerste Seriosität im Umgang mit Ihren Kundendaten garantiert. Diese Herkunft ist Verpflichtung und Versprechen zugleich. Denn Kompetenz entsteht nicht von heute auf morgen, sondern erwächst aus langjähriger Erfahrung.



Mehr Informationen?

Tel.: +49 (61 02) 204-661

Fax: +49 (61 02) 204-781

E-Mail: loyalmaxx@airplus.de

Internet: www.loyalmaxx.com

Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH

Hans-Böckler-Straße 7

Postfach 15 52

63263 Neu-Isenburg



NEUER GLANZ FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN:

CARDS & CLUBS.



GEHEN SIE AUF NUMMER SICHER. UND SETZEN SIE ALLES AUF EINE KARTE.

Mit den Kredit- und Kundenkartensystemen von LOYALMAXX können Sie nur gewinnen. Denn Besitzer von Kundenkarten machen im Durchschnitt 17% mehr Umsatz als Kunden ohne Karte. Außerdem gewinnen Sie durch Kartensysteme wertvolle Informationen über Ihre Kunden. Durch systematische Ansprache können Ihre Kunden so noch enger an Ihr Unternehmen gebunden werden – wirkungsvoll und langfristig.

Alle Leistungen, ein Ansprechpartner.

Sie haben die Idee für ein Kartenprogramm? Überlassen Sie die komplette Abwicklung LOYALMAXX. Wir bieten Ihnen alle Leistungen rund um das Thema Karte: Das fängt bei der Gestaltung und Produktion der Karten an, geht über die Vermittlung von Service-Providern und den Versand der Karten und hört bei der Kontoführung und dem Rechnungsversand noch lange nicht auf. Voller Service von uns – volle Entlastung für Sie.

Ihr Unternehmen à la card.

Individuell im Konzept, individuell in der Gestaltung: Bei uns erhält jede Karte ihren eigenen Stil – den Ihres Unternehmens. Sowohl im Design als auch in ihren Funk-

tionen wird die Karte individuell auf Ihr Business abgestimmt. So trägt die Kundenkarte zu einer stärkeren Identifikation Ihrer Kunden mit Ihrem Unternehmen bei, und Sie gewinnen wertvolle Daten über Ihre Kunden.

Beste Karten durch beste Referenzen.

Hinter LOYALMAXX Cards & Clubs stehen mehr als 10 Jahre Erfahrung im hochsensiblen Kreditkartengeschäft. Denn LOYALMAXX ist ein Unternehmensbereich von Lufthansa AirPlus, einem der exklusivsten Anbieter von Kreditkarten. Daher können wir Ihnen bei der Umsetzung Ihrer Kartenideen die hohen Sicherheitsstandards eines angesehenen Finanzdienstleisters garantieren.

Willkommen im Club.

LOYALMAXX ist auch Ihr kompetenter Partner, wenn es um den Aufbau und die Pflege eines Kundenclubs geht. Hier setzen wir ebenfalls Ihre Ideen um – von der Beratung über die Realisierung und die Weiterentwicklung des Angebots bis zur Betreuung und Pflege der Mitglieder.

Mit Cards & Clubs binden Sie Ihre Kunden an sich. Und treten in einen dauerhaften Dialog mit Ihnen.

NEUER GLANZ FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN:

KAMPAGNEN-MANAGEMENT.



ERHÖHEN SIE DIE SCHLAGKRAFT IHRER KAMPAGNEN. BÜNDELN SIE IHRE DIREKTMARKETING-MASSNAHMEN MIT LOYALMAXX.

Konzentrieren Sie Ihre Kräfte und entwickeln Sie zielgenaue Direktmarketing-Kampagnen. LOYALMAXX unterstützt Sie in allen Phasen – von der Planung über die Durchführung bis zur Kontrolle der Kampagne. Alle Prozesse lassen sich so automatisieren und optimieren. Für mehr Ertrag bei weniger Aufwand.

Gut geplant ist halb gewonnen.

Mit den Kampagnen-Management-Systemen von LOYALMAXX definieren Sie die Ziele Ihrer Kampagne, grenzen die Zielgruppe ein und bestimmen das Budget. Grundlage sind Ihre Kunden- und Marketingdaten, die intelligent, individuell und logisch in ein Kampagnen-Management-System eingespielt und gepflegt werden – immer aktuell und abrufbereit für Sie. Auf dieser Basis planen Sie mit LOYALMAXX den gesamten Ablauf der Kampagne – egal, ob eine intelligente Einmal-Aktion oder eine mehrstufige, sich selbststeuernde Kampagne.

Alles aus einem Guss.

Mit den Kampagnen-Management-Systemen von LOYALMAXX greifen alle Direktmarketing-Maßnahmen ineinander. Denn es wird genau festgehalten, welcher Kunde

welches Mailing erhalten und wie er darauf reagiert hat. So können alle Abteilungen Ihres Unternehmens einheitlich und gezielt auf den bisherigen Maßnahmen aufbauen und in einen langfristigen und kontinuierlichen Dialog mit Ihren Kunden treten.

Statt ein vielstimmiges Kommunikations-Chaos anzurichten, spricht Ihr Unternehmen mit einer Stimme.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser.

Nach der Kampagne ist vor der Kampagne. LOYALMAXX erfasst für Sie den Rücklauf Ihrer Direktmarketing-Kampagnen. Dadurch können Sie den Erfolg einer Direktmarketing-Maßnahme überprüfen und wertvolle Rückschlüsse für weitere Kampagnen ziehen. Statt isolierter Einzelmaßnahmen entwickeln Sie so eine langfristige und schlüssige Kommunikation mit Ihren Kunden – und steigern die Wirtschaftlichkeit Ihrer Kampagnen.

LOYALMAXX konzentriert alle Direktmarketing-Maßnahmen. Auf allen Kommunikationskanälen, zugeschnitten auf Ihre Bedürfnisse.

NEUER GLANZ FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN:

KUNDENKOMMUNIKATION.



**BLEIBEN SIE MIT IHREN KUNDEN IN KONTAKT.
PER TELEFON, PER BRIEF,
PER E-MAIL, PER INTERNET, PERSÖNLICH.**

Nutzen Sie alle Kommunikationskanäle, um Ihre Botschaft an den Mann oder an die Frau zu bringen – mit LOYALMAXX ist das kein Problem. Denn LOYALMAXX hat alle Tools, um mit Ihren Kunden in Kontakt zu treten – und in Kontakt zu bleiben. Egal, ob Sie die Idee für ein Mailing, eine Telemarketingaktion oder einen Onlinedialog haben – oder aber alle Kanäle miteinander kombinieren möchten. Mit LOYALMAXX bleiben Sie im Gespräch.

Und ab geht die Post.

Der Print/Lettershop begleitet Ihr Mailing-Projekt von der Beratung über die Kuvertierung bis hin zum Versand. Er realisiert Ihre Mailing-Idee – auch wenn Sie noch so ausgefallen ist: Was maschinell nicht möglich ist, wird kurzerhand manuell erledigt. Wir kümmern uns um die Beschaffung, die Lagerung und den Versand des Materials. Außerdem erledigen wir für Sie die Vorbereitung von Veranstaltungen und Seminaren – vom Versand der Seminarunterlagen bis zur Herstellung der Namensschilder.

Bei Anruf Kundenpflege.

LOYALMAXX übernimmt Ihre Telemarketing-Projekte – als Komplettlösung oder im Baukastenverfahren. Von der

Planung des Gesprächsablaufs über Inbound-/Outbound-Maßnahmen bis hin zum Aufbau einer projektspezifischen Datenbank. Mit LOYALMAXX steht Ihnen immer die neueste Technologie des Telefonmarketings zur Verfügung.

Aktiv interaktiv.

Mit LOYALMAXX kommunizieren Sie mit Ihren Kunden auch online. Von der automatischen E-Mail-Response bis hin zum Chatterbot – Web-Communication von LOYALMAXX bietet alle Tools, die Ihnen eine optimale Betreuung Ihrer Internetkunden ermöglichen.

Alle Kanäle aus einer Hand und auf einen Blick:

- ✘ Direct Mail – schnell, effektiv, günstig.
- ✘ Call-Communication – kompetent, direkt, individuell.
- ✘ Web-Communication – personalisiert, interaktiv, state of the art.

Integrierte Kundenkommunikation auf allen Kanälen mit LOYALMAXX. Vernetzt und personalisiert.



NEUER GLANZ FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN:

DATA MINING.

IN IHRER DATENBANK LIEGT EIN VERBORGENER SCHATZ. HEBEN SIE IHN MIT LOYALMAXX.

In den Tiefen Ihrer Datenbanken liegen die Highlights für Ihr Marketing. Entdecken Sie die verborgenen Zusammenhänge zwischen isolierten Fakten, und gewinnen Sie neue Erkenntnisse über Trends, Gewohnheiten und Verhaltensmuster Ihrer Kunden. Mit den Data Mining-Verfahren von LOYALMAXX.

Neue Ansichten für neue Einsichten.

Werfen Sie mit LOYALMAXX einen neuen Blick auf Ihre Kundendaten. Und entdecken Sie Zusammenhänge, die Sie bisher noch nicht gesehen haben. Denn Ihre Datenbank ist mehr als eine einfache Kundenliste. Sie enthält wertvolle Zusatzinformationen über Ihre Kunden, die LOYALMAXX auf innovative Weise zu einem Gesamtbild Ihrer Zielgruppe zusammenfügt. So erhalten Sie neue Einblicke in die Präferenzen Ihrer Kunden. Dadurch können Sie sich noch besser auf Ihre Kunden einstellen und sie noch gezielter ansprechen.

Das Fangnetz für frische Informationen.

Die schnelle Art, noch mehr Informationen über Ihre Kunden zu bekommen: via Internet. Jeder Kontakt eines Kunden mit Ihrer Website verrät Ihnen mehr über seine

Präferenzen. Welche Informationen hat Ihr Kunde abgerufen? Wie oft und wie lang hat er in welchen Inhalten verweilt? Auch diese Daten können von LOYALMAXX analysiert werden: entweder isoliert – als Bewegungsanalyse – oder integriert, in einem Data Mining-Verfahren. So gewinnen Sie ein erstes Kundenprofil. Und können Ihre Kunden mit maßgeschneiderten Informationen versorgen.

Datenbereinigung und Datenanalyse.

LOYALMAXX bringt Ihre zahlreichen und unterschiedlichen Datenbestände auf einen gemeinsamen Stand. Mit modernsten Data Mining-Verfahren werden die Daten ausgewertet und aus verschiedenen Perspektiven gezielt analysiert. Im Gegensatz zu klassischen Abfragen müssen Sie nicht von Anfang an wissen, wonach Sie suchen – LOYALMAXX produziert neues Wissen über Ihre Märkte und Zielgruppen.

Data Mining holt aus Ihren Daten heraus, was in ihnen steckt. Denn Sie wissen noch nicht, wie viel Sie eigentlich wissen.

NEUER GLANZ FÜR IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN:

BONUSPROGRAMM.



LOHNT ES SICH, IHR KUNDE ZU SEIN? MIT EINEM BONUSSYSTEM VON LOYALMAXX AUF JEDEN FALL.

Gute Kunden werden zu besseren Kunden, wenn sich ihre Treue auszahlt. LOYALMAXX entwickelt mit Ihnen ausgeklügelte Bonussysteme, mit denen Sie Kundentreue honorieren können. So motivieren Sie Ihre Kunden zur verstärkten Nutzung Ihrer Leistungen.

Zusätzlich gewinnen Sie wertvolle Informationen über Ihre Kunden, die in weitere Kundenbindungsmaßnahmen einfließen können.

Bonuspunkte für Ihre Kunden, Pluspunkte für Sie.

Sie haben die Idee, mit LOYALMAXX wird sie Wirklichkeit. Denn LOYALMAXX setzt Ihre Bonusideen um. Gezielt und differenziert. Wie können Sie Ihre Stammkunden belohnen? Wie werden ertragsschwache Kunden zu ertragsstarken Kunden? Rabattmarken oder virtuelle Bonuspunkte? LOYALMAXX sagt es Ihnen: Von der Abrechnung und Kontoführung der Bonuspunkte über die Vermittlung von Kooperationspartnern zum Cross Selling, der Logistik der Sachprämien bis zur Einlösung der Prämien — LOYALMAXX hat die passenden Lösungen für Ihr Bonusprogramm. Damit Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Mit LOYALMAXX haben Sie einen kompetenten Partner an Ihrer Seite.

Ein Prinzip, zwei Seiten.

Das Kontoführungssystem der Bonuspunkte hat zwei Seiten — die eine Seite für Ihren Kunden und die andere für Sie: Über das Frontendsystem kann sich Ihr Kunde über den Stand seines Punktekontos und die Prämien informieren. Mit dem Backendsystem haben Sie Zugriff auf alle Daten, die für Ihr Prämiensystem relevant sind. So können Sie mit LOYALMAXX die Datenströme analysieren, die im Austausch mit Ihren Kunden entstehen. Dadurch lernen Sie Ihre Kunden noch besser kennen und können Ihre Prämien ganz gezielt einsetzen.

Ihr Bonussystem wird zum festen Bestandteil Ihres Dialogs mit Ihren Kunden. So zahlen sich die Bonuspunkte für Ihre Kunden auch für Sie aus.

Mehr Kundenbindung und mehr Umsatz mit individuellen Bonusprogrammen von LOYALMAXX. Punkt für Punkt für Sie ein Gewinn.