

## Pressemitteilung

### Kampagnen-Plattform sorgt für personalisierte Kundenansprache

Dortmund, 9. April 2020

**adesso und das Kölner Start-up PBM Personal Business Machine AG schließen eine Vertriebs- und Entwicklungskooperation für die Versicherungs- und Bankenbranche. Im Zentrum der Zusammenarbeit steht eine cloudbasierte Plattform für den digitalen, personalisierten Kundendialog, die dabei helfen kann, die aktuellen Probleme von Banken und Versicherungen in Zeiten von „Social Distancing“ zu lösen. adesso informiert dazu in seiner Aktion [#rettetdenVertrieb](#) .**

#### Neue Vertriebspartnerschaft für Versicherungen und Banken

adesso integriert Kampagnen-Plattform der PBM Personal Business Machine AG in sein Portfolio Cloudbasierter Service für personalisierten Kundendialog. Aktion #rettetdenVertrieb. Die Lösung des Unternehmens PBM Personal Business Machine ermöglicht als Kampagnen-Plattform eine überzeugende, gezielt personalisierte Kundenansprache. Der Dialog mit den Kunden – bei PBM schwerpunktmäßig im Versicherungs- und Bankenbereich – basiert auf einer vollständig DSGVO-konformen Plattform als Software as a Service (SaaS). Zum Start ihrer Zusammenarbeit und als Reaktion auf die aktuelle Lage adressieren die beiden Unternehmen mit dem digitalen Hilfspaket [#rettetdenVertrieb](#) die eigenen und die Fremdvertriebe der Finanzbranche. Mit der Lösung können dringliche digitale Kommunikationsvorgänge in diesen Zeiten sehr schnell, innerhalb von 48 Stunden, DSGVO-konform abgewickelt werden, inklusive sicherem Dokumentenaustausch und elektronischer Signatur.

Die Kampagnen-Plattform von PBM ist generell so konzipiert, dass Kunden flexibel und individuell über alle Kanäle angesprochen werden können. Das Tool ist in der Lage, sämtliche Medienformate und Kommunikationskanäle – wie Print, Mail, Web, Bewegtbild und Sprache – aus einer Hand multimedial aufbereitet und auf individuelle Kundenbedürfnisse zugeschnitten zu bedienen. So können Kunden Informationen beispielsweise je nach Bedarf als Brief, Mail, App, Video oder über Sprachsysteme wie Alexa sowie als Chatbot-Nachricht erhalten. In Kooperation mit adesso ist eine wirtschaftliche Integration in alle führenden CRM-Systeme bereits heute möglich.

Branchenkenner Stefan Riedel, seit Anfang des Jahres Vorstand bei adesso und zuletzt bei IBM Deutschland für das europaweite Versicherungsgeschäft langjährig verantwortlich, ist auf das InsurTech-Produkt von PBM aufmerksam geworden. Er zeigt sich begeistert

von der Lösung: „Mit dieser Form der personalisierten, multimedialen Aufbereitung der Kundenansprache ist die cloudbasierte Software-Plattform von PBM unseres Erachtens bislang einzigartig auf dem internationalen Markt. Wir freuen uns sehr darauf, die ‚Business Engine‘ von PBM ergänzend in die Wertschöpfungskette von adesso zu integrieren und unsere Kunden davon profitieren zu lassen. Selbstverständlich bleibt die PBM-Plattform auch als autonome Lösung für moderne Omnikanal-Kommunikation für nahezu jede Branche sowohl im B2B- als auch im B2C-Geschäft eine hoch spannende Lösung.“ adesso übernimmt hier die Rolle eines Orchestrators für die horizontale und vertikale Integration all dieser Facetten.

### **Mehr Geschäft dank Personalisierung**

Ralf Pispers, CEO der PBM AG, freut sich über das Engagement von adesso und beschreibt die Motivation: „Die Kommunikation in der Versicherungsbranche und bei Banken ist unverändert gekennzeichnet von unpersönlicher Massenkommunikation. Da bleibt viel Geschäft liegen.“ Egal, ob Wiederanlage oder Einmalbeitrag in der Lebensversicherung, Beitragsanpassung oder Leistungsabrechnung in der Krankenversicherung, Up- und Cross-Selling sowie Schadendialog in der Sachversicherung – in vielen Bereichen beweisen die Resultate laut Pispers, dass sich hyperpersonalisierte Kommunikation auszahlt: „Mit unserer Form des Kundendialogs erzielen wir schon heute überdurchschnittlich hohe Response- und Conversion-Rates. So konvertieren bis zu 50 Prozent der Kunden aus dem Brief in die digitale Transaktion. Der Net Promoter Score verbessert sich massiv und der Vertrieb schätzt die Generierung von qualifizierten Leads. Den begonnenen Weg bei unseren Versicherungskunden setzen wir gerade bei den Banken und Asset-Management-Gesellschaften fort.“

### **The „new adesso experience“: Schneller Roll-out von Kampagnen**

Das Spektrum der PBM-Produkte komplementiert das breit gefächerte Angebot der adesso Group, die auf Beratung zu individuellen und branchenspezifischen IT-Lösungen und deren Umsetzung entlang der Wertschöpfungskette in der Wirtschaft setzt. Unter dem Label „new client experience“ beziehungsweise „new adesso experience“ bieten die beiden Kooperationspartner ab sofort ein gemeinsames Produkt-Portfolio: Damit sind Unternehmen in der Lage, ein erfolgreiches Customer Experience Management für Endkunden, Vertriebe, Mitarbeiter und Geschäftspartner zu betreiben. Die PBM-Plattform erlaubt den schnellen Rollout von Kampagnen und via „Persona-Mapping“-Methode eine ausgefeilte Personalisierung für praktisch jedes Segment und jeden Business Case im Markt. Das Modul Vertriebs-Cockpit unterstützt bei der Steuerung von Kampagnen. Ein Tracking-Modul ermöglicht Transparenz und Analyse auf jeder Nutzerebene über die gesamte „Customer Journey“ hinweg.

Neben der Vertriebspartnerschaft der beiden Unternehmen wurde vereinbart, dass Software-Experten von adesso das Entwicklerteam der PBM verstärken. Dies ermöglicht einen schnellen weiteren Ausbau der gemeinsamen Produkte und Services für den internationalen Markt. Um die strategische Kooperation möglichst eng und langfristig zu knüpfen, hat sich IT-Dienstleister adesso zudem auch als Gesellschafter mit zehn Prozent an PBM beteiligt.

*ca. 5.980 Zeichen*

### **PBM Personal Business Machine**

Die PBM Personal Business Machine AG bietet innovatives Kundenerlebnis aus einer zentralen Plattform. PBMs Business Engine personalisiert jedes Medienformat und orchestriert die kanalübergreifende Aussteuerung, um Endkunden effektiv da zu erreichen, wo diese unterwegs sind.

#### **Ansprechpartner:**

PBM Personal Business Machine AG

Sarah Reudenbach

Wilhelm-Mauser-Str. 14-16

50827 Köln

Tel.: + 49-221 429 141 10

E-Mail: [reudenbach@personal-business-machine.com](mailto:reudenbach@personal-business-machine.com)

### **adesso SE**

adesso ist einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und fokussiert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: dem tiefen Branchen-Know-how der Mitarbeitenden, einer umfangreichen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind überlegene IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und beschäftigt aktuell rund 4.200 Mitarbeitende. Die Aktie ist im regulierten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen im Bankensegment u.a. Commerzbank, KfW, DZ Bank, Helaba, Union Investment, BayernLB und DekaBank, im Versicherungsbereich u.a. Münchener Rück, Hannover Rück, DEVK, DAK, Zurich Versicherung, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK-IT) sowie branchenübergreifend u.a. Daimler, Bosch, Westdeutsche Lotterie, Swisslos, DZR Deutsches

Zahnärztliches Rechenzentrum, TÜV Rheinland, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

adesso SE  
Eva Wiedemann  
Tassiloplatz 25  
81541 München  
T: +49 89 411117-125  
eva.wiedemann@adesso.de

PR-COM GmbH  
Sabine Felber  
Sendlinger-Tor-Platz 6  
80336 München  
T: +49 89 59997-757  
sabine.felber@pr-com.de