

01.07.2020

Medieninformation

Therese Dressel
Referentin Presse und Kommunikation
S-Markt & Mehrwert
Telefon +49 211 5065-4204
therese.dressel@s-markt-mehrwert.de
www.s-markt-mehrwert.de

Anbieterwechsel bei BW-Bank:

S-Markt & Mehrwert neuer Full-Service-Dienstleister für Mehrwertprogramm BW extend

Halle (Saale), 01.07.2020 – zum 1. Juli übernimmt die S-Markt & Mehrwert als Full-Service-Dienstleister den Betrieb des Mehrwertprogramms BW extend der BW-Bank und führt das neue Kundenportal „mein extend“ ein.

BW extend ist seit 2000 das Kundenbindungs- und Mehrwertprogramm der BW-Bank. Zahlreiche Kunden kombinieren die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte mit vielfältigen Mehrwerten in den Bereichen Reise, Sicherheit, Freizeit und Shopping. Die vier Kontomodelle BW extend online, orange, classic und gold zu monatlichen Preisen zwischen 1,90 Euro und 13,90 Euro bieten unterschiedliche Leistungspakete, die sowohl Bank-, als auch Nichtbankleistungen enthalten. Bei einer internen Reflexion der BW-Bank entschied man sich allerdings, den Fokus zukünftig noch stärker auf die Themen Digitalisierung und Innovation legen zu wollen. Im Rahmen der dann folgenden Ausschreibung erhielt die S-Markt & Mehrwert (S-MM), ein Tochterunternehmen des Deutschen Sparkassenverlags und der Deutschen Assistance Versicherung, den Zuschlag und wurde mit der Übernahme und Weiterentwicklung des Mehrwertprogramms BW extend als Full-Service-Dienstleister betraut.

Alles verzahnt – Portal, BW Mobilebanking-App, Finanzplattform, Online-Banking

Neben der Migration der Kunden löst das Kundenportal die bisherige Anwendung von BW extend ab. „mein extend“ heißt die neue Schaltzentrale, in der Kunden der BW-Bank alle Zusatzleistungen rund um ihr Mehrwert-Girokonto gebündelt nutzen können. Im Portal finden Kunden individuelle und relevante Angebote für ihren Alltag. Es erhöht die Attraktivität und Wertigkeit der Mehrwertkonten. „mein extend bringt digitalen Wandel und Kundenbedürfnisse in Einklang und sichert der BW-Bank eine Alleinstellung“, erklärt Hans Josef Schmitz, Geschäftsführer der S-Markt & Mehrwert. „Die Digitalisierung wird so zum festen Bestandteil der Strategie, wir bringen regionale Händler, BW-Bank und Kunden noch näher zusammen und es werden mehr Provisionserträge erwirtschaftet“, so Schmitz weiter. Technische Basis bildet dabei das Kundenportal in der Digitalen Kundenwelt der S-MM, das als Widget mit Single-Sign-On-Möglichkeit direkt mit der BW-Mobilebanking-App, der Finanzplattform oder dem Online-Banking verlinkt werden kann. Neben einem optimierten Freischaltungsprozess bietet das Kundenportal zahlreiche neue und verbesserte Features und Leistungserweiterungen. Zum Beispiel den Cashback-Radar, eine intelligente Browser-Erweiterung, die automatisch beim Besuch eines der ca. 1.200 teilnehmenden Shops meldet, wenn der Kunde Vergünstigungen erhalten kann oder die Preissuche, mit der Produktpreise und Cashback-Prozente verschiedener Online-Shops verglichen werden. Neu ist auch das persönliche Vorteilskonto, in dem alle Guthaben aus Rückvergütungen oder Cashback-Einkäufen gesammelt angezeigt werden, die Möglichkeit, Cashback-Guthaben zu spenden sowie anlassbezogene Push-Nachrichten zur Aktivierung der Kunden. „Wir versprechen uns von der Digitalisierung deutlich mehr Individualität und damit eine höhere Relevanz der angebotenen Mehrwerte. So wollen wir unsere Kunden noch mehr für unser Leistungsangebot begeistern und dadurch eine höhere Kundenbindung erreichen“,

sagt Helmut Dohmen, Bereichsleiter Digital Banking bei der BW-Bank. „Das Erlebnis extend und die BW-Bank sollen für unsere Kunden präsenter sein und wir wollen über digitale Kanäle immer wieder Kontaktpunkte für Kunden und Berater schaffen“, so Dohmen weiter.

Begleitende Kommunikation auf allen Kanälen

Über Anbieterwechsel und Portal-Relaunch wurden die BW-Bank-Mitarbeiter via Intranet, Web-Konferenzen und Newsletter informiert. „Während einer Family-and-Friends-Phase hatten einige zudem die Möglichkeit, sich persönlich von den Vorteilen des neuen Portals zu überzeugen und alles ‚auf Herz und Nieren‘ zu prüfen,“ erklärt Holger Krumscheid, Bereichsleiter Vertrieb, Vertriebsmanagement und Beratung bei der S-Markt & Mehrwert. Bestandskunden erfuhren durch das extend-Printmagazin mit Beileger und dem Online-Newsletter in Verbindung mit einem Gewinnspiel von den Neuerungen. Beworben wird das neue Angebot unter dem Motto „Glücksmomente: ein neues Zuhause für Ihre Vorteile“ auch in den Filialen vor Ort, in der Internet-Filiale und auf facebook.

Optimale Unterstützung vor Ort

Ab Juli betreut ein festes Team der S-Markt & Mehrwert die strategische Weiterentwicklung und operative Leistungserfüllung von BW extend. Vier Mitarbeiter sitzen direkt in den Räumlichkeiten der BW-Bank am Pariser Platz in Stuttgart. Weitere Mitarbeiter an verschiedenen Standorten der S-MM kümmern sich um das Reise-Portal, die Abwicklung des Ticket-Verkaufs, In- und Outbound-Telefonie sowie Qualitäts- und Beschwerdemanagement.

S-Markt & Mehrwert

Die S-Markt & Mehrwert (S-MM) bietet für Sparkassen, deren Verbundpartner und weitere Unternehmen umfassende Markt- und Mehrwertleistungen an. Sie ist ein Tochterunternehmen des Deutschen

Sparkassenverlags und der Deutsche Assistance Versicherung AG. Weitere
Informationen: www.s-markt-mehrwert.de