

Case Study | **Blue Sky Group**

Persönlich, konsistent und präzise: Teilnehmerkommunikation über eine zentrale CCM-Plattform



Die Blue Sky Group ist Spezialist für die Verwaltung von Pensionsfonds. Als umfassender Pensionsdienstleister entlastet sie die Fonds im Tagesgeschäft, damit diese sich auf ihre strategische Führung konzentrieren können. Rund 185 Mitarbeitende arbeiten täglich daran, den Teilnehmern die bestmögliche Altersvorsorge zu bieten. Das Motto „Mehr für heute und für später“ steht dabei für mehr als finanzielle Leistungen: Es geht um Aufmerksamkeit, Service, Einblicke und einen besseren Überblick über die persönliche Altersvorsorge.

Zentrale Herausforderungen
Hoher Personalisierungsgrad der Teilnehmerkommunikation
Einheitliches Markenbild über alle Kommunikationskanäle
Integration physischer und digitaler Kommunikation
Sicherstellung von Qualität und Datenschutz

01

DIE HERAUSFORDERUNG

Individuelle Kommunikation für unterschiedliche Pensionsfonds

Um ihren Auftrag zu erfüllen, muss die Blue Sky Group die Teilnehmer im Namen der jeweiligen Pensionsfonds umfassend informieren. Ein hoher Personalisierungsgrad, Echtzeit-Einblicke in Pensionsinformationen und ein einheitliches Markenbild sind dabei die Leitprinzipien.

Gleichzeitig stellt jeder Pensionsfonds eigene Anforderungen an Gestaltung, Inhalte und Kommunikationskanäle. Ob Mitteilungen zu wichtigen Lebensereignissen oder einheitliche Rentenübersichten, die sogenannten Uniform Pension Overviews (UPOs): Alle Informationen müssen präzise, konsistent und im Erscheinungsbild des jeweiligen Fonds bereitgestellt werden.

Für Layout, Produktion und Versand der UPOs suchte die Blue Sky Group deshalb einen Partner, der Qualität, Fachkompetenz und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit verbindet. Mit der fortschreitenden Digitalisierung sollte dieser auch die Umsetzung ihrer digitalen Kommunikationsstrategie unterstützen.

02

DIE LÖSUNG

Eine Plattform für sämtliche Kommunikationskanäle

Mit Paragon hat die Blue Sky Group diesen Partner gefunden. Die Zusammenarbeit besteht seit über zehn Jahren. Ausgehend von der Erstellung und dem Versand der UPOs wurde sie kontinuierlich auf weitere Kontaktpunkte mit den Teilnehmern ausgeweitet.

Heute entwickelt die Blue Sky Group gemeinsam mit jedem Pensionsfonds eine individuelle Kommunikationsstrategie und setzt die gesamte physische und digitale Kommunikation auf der Customer-Communications-Management-Plattform (CCM) von Paragon um. Hier laufen Daten, Inhalte, Kanäle und Abteilungen zusammen. Das schafft die Grundlage für eine präzise und konsistente Ansprache über alle Kontaktpunkte hinweg.

Die Kommunikationsabteilung erstellt Briefe und E-Mails mithilfe einer zentralen Inhaltsdatenbank und vorgefertigter Vorlagen für jeden Pensionsfonds. Die personalisierten Mitteilungen werden erstellt, getestet, analysiert und optimiert. Anschließend lassen sie sich gezielt planen und versenden.

Nach Prüfung der Daten und Dateien übernimmt Paragon den digitalen und postalischen Versand. Für zusätzliche Reichweite sorgt eine Benachrichtigung im Online-Portal der Teilnehmer: „Eine Nachricht wartet auf Sie."

Neben dem einheitlichen Markenerlebnis und der Reichweite spielen Sicherheit und Qualität eine zentrale Rolle. Die zertifizierten Arbeitsweisen von Paragon unterstützen eine regelkonforme Kommunikation nach hohen Qualitätsstandards. Über ein Dashboard kann die Blue Sky Group die gesamte Kommunikation überwachen.

03

DAS ERGEBNIS

Digitale Kommunikation, die Nähe und Vertrauen schafft

Mit Unterstützung von Paragon hat die Blue Sky Group ihre Teilnehmerkommunikation digitalisiert. Im Sinne der betreuten Pensionsfonds kann sie ihre Teilnehmer bedarfsgerecht, persönlich und in Echtzeit informieren. Das Erscheinungsbild des jeweiligen Fonds ist dabei nahtlos in die Kommunikation integriert.
Auch der Kundenservice profitiert: Die gesamte ausgehende Kommunikation wird im digitalen Archiv der Blue Sky Group gespeichert. Bei Rückfragen können die Mitarbeitenden nachvollziehen, welche Informationen ein Teilnehmer erhalten hat, und präzise darauf eingehen. So erhalten die Teilnehmer die Aufmerksamkeit und den Service, die sie verdienen.
Die Blue Sky Group möchte ihre Teilnehmerkommunikation auch künftig weiterentwickeln und innovative Möglichkeiten nutzen. Dabei setzt sie, wann immer möglich, auf die Partnerschaft mit Paragon.

„Wir haben mit unserer Digitalstrategie große Fortschritte im Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu unseren Teilnehmern erzielt. Unsere Kommunikation mit den Teilnehmern ist für Pensionsfonds von entscheidender Bedeutung. Bei der Umsetzung vertrauen wir auf die Expertise von Paragon."

Luuk van Tol

Leiter der Abteilung für Altersvorsorgedienstleistungen bei der Blue Sky Group

04

DIE VORTEILE

- **Schneller Zugang zu relevanten Informationen und ein besserer Überblick für die Teilnehmer**
- **Gemeinsame Weiterentwicklung der Teilnehmerkommunikation auf Basis einer digitalen Strategie**
- **Hoher Personalisierungsgrad und gezielte Segmentierung für jeden Pensionsfonds**
- **Einsparungen bei Druck- und Portokosten**



**Teilnehmerkommunikation persönlich und präzise steuern?
Fordern Sie eine kostenlose Demo an.**

T: +49 2161 6867-0
E: sales@paragon-cc.de
www.paragon.world/de