



Reaktivierung UBS e-banking und UBS Mobile Banking

Aufgabe

Die inaktiven UBS e-banking und UBS Mobile Banking Nutzer (seit mindestens 3 Monaten nicht mehr eingeloggt) sollen reaktiviert und damit sowohl die Self Services forciert als auch die Kundenbindung gestärkt werden.

Idee & Umsetzung

Den Kunden, die ein UBS e-banking bzw. UBS Mobile Banking App besitzen, wurde mit der Kartenabrechnung die Beilage CardFlash zum Thema UBS e-banking bzw. UBS Mobile Banking mitgeschickt. Diese sollte die Kunden daran erinnern, das UBS e-banking/die UBS Mobile Banking App wieder regelmässig zu nutzen. Bilder und Botschaften wurden in den Beilagen jeweils sorgfältig auf die entsprechende Zielgruppe abgestimmt, um die Empfänger abzuholen und zu motivieren, UBS e-banking und/oder UBS Mobile Banking wieder vermehrt zu nutzen und die Vorteile zu geniessen.

Ergebnis

Die Resultate fielen besonders erfreulich aus, vor allem für das UBS e-banking, für das **74% aller angeschriebenen Kunden reaktiviert werden konnten!** Auch für das UBS Mobile Banking wurden **bis 46% der inaktiven Kunden reaktiviert.**

