

Pitney Bowes Business Insight lance la solution Portrait et optimise les interactions clients cross-canal

Paris, le 07 Juin 2011 – Pitney Bowes Business Insight (PBBI), fournisseur de solutions logicielles et données pour l'optimisation de la connaissance et des interactions clients, annonce le déploiement en France de solutions innovantes dédiées à la connaissance et la maîtrise des données et communications clients. Cette offre fait suite à l'acquisition de la société Portrait Software en Juillet 2010 et s'inscrit plus largement dans les enjeux soulevés par l'étude MARKESS International pour laquelle PBBI a apporté son soutien.

L'étude de MARKESS International* intitulée « Enjeux autour des Données dans la Relation Client Cross-Canal » confirme l'éclatement des canaux de communication, le poids grandissant du Web dans les échanges et la multiplication des points de contact avec les clients. Partant du constat que tous ces canaux d'interactions clients sont faiblement intégrés entre eux et les données dispersées et de mauvaise qualité, il est indispensable d'enrichir et partager les données clients dans le cadre de règles claires et strictes.

Dans ce contexte, la nécessité de trouver de nouvelles solutions décisionnelles et analytiques d'exploitation des données et de dialogue avec les clients s'impose, allant bien au-delà de l'approche classique du Customer Relationship Management.

Conscient de ces enjeux, PBBI propose avec l'offre Portrait, des solutions concrètes et simples d'utilisation pour la gestion et la fidélisation client cross-canal qui s'articulent principalement autour de leurs capacités à améliorer la compréhension du client, à prédire ses véritables besoins et à optimiser les programmes marketing pour la meilleure rentabilité possible.

Les solutions logicielles de la suite Portrait enrichissent les systèmes CRM existants. En associant des outils de connaissance approfondie du client pour le ciblage et la segmentation avec des solutions de dialogue cross-canaux aux points de contacts, les entreprises orchestrent des interactions clients dynamiques et bâtissent des relations durables. Intégrées et dotées d'interfaces conviviales, elles sont destinées à traiter des volumes très élevés de données dans le cadre de campagnes marketing. Elles déterminent les actions les plus pertinentes lors des interactions clients (entrantes, sortantes, marketing, commerciales ou de service) et transforment chaque contact en de réelles opportunités.

L'offre se compose des modules suivants :

Portrait Dialogue

Ce module est destiné à la planification, la gestion et à l'analyse de la rentabilité des campagnes marketing multicanal sortantes. Il facilite la collaboration au sein des équipes marketing, automatise et accélère les process, unifie l'expérience du client sur l'ensemble des points de contact.

Son atout principal tient dans sa capacité à réutiliser les ressources de campagne marketing en centralisant la gestion et l'administration des campagnes tout en identifiant les problématiques de performance à mesure qu'elles surviennent afin de les corriger instantanément avec des actions adéquates.

Idéal pour les organisations B2C ayant un nombre important de clients à servir, Portrait Dialogue augmente la performance des campagnes marketing pour améliorer les taux de ventes croisées et de fidélisation.

Portrait Interaction Optimizer

Dédié à la gestion de campagnes entrantes, Portrait Interaction Optimizer facilite la manipulation de règles complexes pour une recommandation en temps réel de la meilleure action à viser quel que soit le canal et le moment auquel a lieu l'interaction avec chaque client.

La solution permet aux organisations d'offrir une expérience client cohérente sur les différents canaux et de générer des ventes additionnelles lorsque la prise de contact est initiée par le client lui-même en transformant des centres de coûts en centres de profits.

Portrait Customer Analytics Suite

L'offre comprend quatre logiciels pour relever tous les défis de connaissance et d'optimisation du ciblage des clients pour les opérations marketing :

- Exploration les données clients (Portrait Self-Service Analytics)
- Comprendre, visualiser et prédire le comportement des clients (Portrait Miner)
- Prédire l'impact des campagnes marketing sur le comportement des clients (Portrait Uplift)
- Attribuer aux clients des offres et des canaux spécifiques pour un ROI maximal (Portrait Optimizer)

Solutions modulaires, intuitives, rapides et efficaces, leurs fonctionnalités améliorent considérablement la performance des activités et campagnes marketing dans une optique de fidélisation et de réduction du taux d'attrition.

Adossée aux packs de données géolocalisées de qualification des territoires et aux modules de gestion de la qualité des données de la plateforme technologique Spectrum, Portrait agrmente l'offre globale de PBBi d'une dimension nouvelle pour faciliter la lecture et la compréhension des données clients et améliorer la finesse, la pertinence et la rapidité des actions de campagnes marketing.

Déjà déployée dans plusieurs pays d'Europe et maintenant disponible en France, la solution Portrait a su se démarquer parmi d'autres offres logicielles comme en témoigne Christian Reder, Chargé d'Etudes Marketing chez l'opérateur de téléphonie mobile T-Mobile : « *Nous avons choisi Portrait qui facilite et enrichit considérablement le travail de nos équipes marketing et contribue à contrôler nos coûts en conseil et en logiciels* ».

[Cliquez-ici](#) pour télécharger le **Référentiel de Pratiques de MARKESS International « Enjeux autour des données dans la relation client cross-canal »**

[Cliquez-ici](#) pour plus d'informations sur l'offre Portrait de PBBi.

**MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil indépendant qui analyse depuis 10 ans la modernisation des organisations avec les technologies de l'information.*

A propos de Pitney Bowes Business Insight

Pitney Bowes Business Insight, division software de Pitney Bowes Inc., permet aux organisations de renforcer leurs relations avec leurs clients et usagers, et d'augmenter leurs parts de marché et leurs niveaux de service. Nos solutions et nos services transforment les données brutes en informations critiques offrant aux organisations un avantage compétitif spécifique, durable et défendable. Grâce à une meilleure compréhension de leurs clients et usagers, elles établissent avec ces derniers des connexions plus significatives et bâtissent une intimité offrant de plus grandes opportunités de succès.

Visitez www.pbinsight.fr

Contact presse : Agence Point Virgule

Véronique WASA / Marion LAURIA
vwasa@pointvirgule.com / 01 73 79 50 93
mlauria@pointvirgule.com / 01 73 79 50 67