

Pitney Bowes Business Insight stellt Analysten-Studie über die strategische Umsetzung und Vorteile eines gezielten „Customer Communication Management“ (CCM) vor

Unabhängiger Report von Quocirca zeigt, wie bedarfsorientiertes CCM Geschäftsprozesse effizient gestaltet und die Kundenloyalität erhöht

München, 20. Oktober 2009 – Pitney Bowes Software, Teil der Pitney Bowes Business Insight Division (PBBI) und Anbieter für Customer Communication Management- (CCM), Datenmanagement und Location Intelligence-Lösungen, stellt eine aktuelle Studie der Marktforschungs- und Beratungsfirma Quocirca vor. Der Bericht mit dem Titel „*Turning Customer Interaction into Profitable Relationships*“ zeigt auf, wie eine gezielte Strategie im Bereich der Kundenkommunikation und -korrespondenz (CCM) Unternehmen wesentlich dabei helfen kann, eine profitable Kundenbeziehung aufzubauen.

Die Studie gibt umfassende Einblicke in die verschiedenen Themenbereiche, die für die Umsetzung einer durchgängigen CCM-Strategie notwendig sind, um über verschiedene Kommunikationskanäle einen effektiven, bedarfsorientierten und einheitlichen Austausch zwischen den Unternehmen und ihren Kunden zu gewährleisten.

Denn von den Unternehmen wird erwartet, dass sie zum richtigen Zeitpunkt personalisierte und thematisch passende Korrespondenz über verschiedene Kanäle an Ihre Zielgruppen versenden. Die Studie versucht privaten und öffentlichen Organisationen aufzuzeigen, wie eine fundierte CCM-Strategie die operativen Geschäftsprozesse optimieren und gleichzeitig die Kundenloyalität positiv beeinflussen kann.

Vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Herausforderungen im digitalen Zeitalter wird der Leser durch die aktuelle Landschaft der Web 2.0-basierten Kommunikationstechnologien geführt. Die Studie untersucht den Nutzen von Lösungen und Tools zur Kundenbindung im Bereich der physisch gedruckten sowie der elektronischen Kommunikation. Es werden die Anforderungen an eine CCM-Plattform sowie die damit verbundenen operationalen Vorteile aufgezeigt und Beispiele für den Einsatz eines CCM-Systems in der Praxis erläutert.

Außerdem wird die Frage beantwortet, warum die existierenden Enterprise Business Systeme, wie CRM, BI, EC, EDM und andere, es nicht ohne Zusatzlösungen schaffen, eine effektive, einheitliche Kundenkommunikation über mehrere Kommunikationskanäle hinweg zu ermöglichen und wie eine CCM-Lösung hier den fehlenden Baustein und entscheidenden Schlüssel darstellt.

“ Durch eine zielgerichtete CCM-Strategie können umfangreiche Möglichkeiten aufgedeckt werden, zusätzliche Geschäftspotentiale miteinzubeziehen, Kosten zu senken, die operationale Effizienz zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern“, erklärt Laurence O’Hagan, Global Portfolio Director für CCM bei Pitney Bowes Business Insight.

“Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir eine langfristige Kundenkommunikationsstrategie, die auf unserer fortschrittlichen CCM-Lösung und den zugehörigen Dienstleistungen basiert. Organisationen sollten ihre gesamten Kundenkommunikationsprozesse in ihre Überlegungen bezüglich einer Optimierung miteinbeziehen. So können bereits bestehende Abläufe - von der Rechnungsstellung, über die herkömmliche Kundenkorrespondenz, bis hin zu den

Geschäftsprozessen in Call- oder Service-Centern - einbezogen, ergänzt und aufgewertet werden und bilden damit einen wesentlichen Teil der CCM-Strategie. “, fügt O’Hagan hinzu.

Den gesamten Quocirca Bericht “Turning Customer Interaction into Profitable Relationships” finden Sie zum kostenlosen Download unter : <http://www.pbsoftware.eu/html/news/white-papers/>

Über Pitney Bowes Business Insight Division

Pitney Bowes Business Insight (PBBI) ist der Softwarebereich von Pitney Bowes Inc. (NYSE: PBI). PBBI liefert die am Markt umfangreichste Kombination aus Softwarelösungen für Location Intelligence, Customer Communication Management, Datenmanagement sowie Daten und Services zur ganzheitlichen Abdeckung horizontaler Geschäftsprozesse. Die Lösungen von PBBI unterstützen Unternehmen bei der fundierten Entscheidungsfindung über Kunden, den Wettbewerb und das Marktpotential. Dabei schafft die Kombination von Geschäftsdaten mit raumbezogenen Informationen völlig neue Sichtweisen auf den Markt und die vielfältigen analytischen Möglichkeiten unterstützen den gesamten Prozess in der gezielten und bedarfsgerechten Kundenkommunikation. Führende Unternehmen vertrauen auf Software-Lösungen von PBBI. Sie erhöhen die Effektivität und Produktivität im gesamten Geschäftsprozess.

PBBI entstand im September 2007 aus dem Zusammenschluss zweier Marktführer: Group 1 Software und der Pitney Bowes MapInfo. Heute zählt PBBI zu den Top 100 der Softwareunternehmen weltweit. PBBI hat Niederlassungen in mehr als 20 Ländern und betreut einen Kundenstamm von mehr als 10.000 Unternehmen in 60 Ländern.

Der Mutterkonzern Pitney Bowes ist ein marktführender, weltweit tätiger Anbieter von Services und Lösungen rund um die Postverarbeitung. Pitney Bowes hat einen Aktiengegenwert von 6,3 Milliarden US-Dollar. Das Unternehmen wurde 1920 gegründet und liefert mit 35.000 Mitarbeitern Technologien, Services und Innovationen an mehr als zwei Millionen Kunden weltweit.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pbsoftware.eu, www.mapinfo.de und www.pb.com.

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Frau Iris Träger-Toff

Tel: 089 / 46 23 87-0

Fax: 089 / 46 23 87-44

E-Mail: iris.traegertoff@pb.com

Belegexemplar erbeten an:

Pitney Bowes Software Europe GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München