

Group 1 Software stellt die neue e-Messaging Lösung vor

Digitale Signatur und automatisierte Inhaltskategorisierung für e-Mail und SMS senken die Betriebskosten für Call Center und verbessern den Kundenservice

München, 08. Juni 2009 – Group 1 Software, Teil der Pitney Bowes Business Insight Division und Spezialist für das Thema Customer Communication Management, stellt die neue Version der e-Messaging-Lösung vor. Mit verbesserten Kontrollfunktionen und noch mehr Flexibilität, hilft e-Messaging Unternehmen ein- und ausgehende Kommunikation via e-Mail und SMS effektiv zu verwalten und zu automatisieren. Die neue e-Messaging Version bietet automatisierte Kategorisierung eingehender Nachrichten und digitale Signatur für ausgehende Mitteilungen. Damit verbessert die Lösung den Betrieb von Call Centern und den Kundenservice ebenso, wie Prozesse bei der Archivierung und das Einhalten rechtlicher Vorgaben (Compliance).

Als wichtige Komponente der Customer Communication Management (CCM) Suite von Group 1 Software, deckt die e-Messaging-Lösung alle Anforderungen an die elektronische Kundenkommunikation wie die Auslieferung und die automatisierte Annahme und Weiterleitung eingehender Nachrichten, detaillierte Analysen des Kommunikationsverhaltens und nicht zuletzt die Archivierung elektronischer, papierbasierter und mobiler Kommunikation ab. Bisher mussten Unternehmen zur kompletten Abdeckung dieser Aufgabenbereiche meist drei Lösungen verschiedener Anbieter integrieren.

Die neue Funktion zur Inhaltskategorisierung stuft eingehende e-Mail und SMS-Nachrichten hinsichtlich Ihrer Priorität ein und leitet sie – abhängig von Inhalt und Dringlichkeit – an die zuständigen Mitarbeiter weiter. Damit wird der Beantwortungsprozess, inklusive automatisierter Antworten, deutlich beschleunigt und vereinfacht. Um die Authentizität ausgehender Nachrichten sicherzustellen, unterstützt e-Messaging nun digitale Signaturfunktionen, mit denen das Vertrauen der Kunden gegenüber e-Mails des Absenderunternehmens gestärkt wird.

Einer der größten europäischen Reisekonzerne integriert die e-Messaging Lösung von Group 1 Software in seine Buchungs- und Reisesysteme um ein vollständiges Kommunikationssystem für seine verschiedenen Marken aufzubauen. Die e-Messaging-Lösung ermöglicht es dem Konzern das hohe Aufkommen von e-Mails durch seine verschiedenen Marken zu verarbeiten und wichtige Informationen zeitnah und kostengünstig über personalisierte e-Mails an Kunden zu senden. Dadurch werden in der Marketingabteilung des Reisekonzerns und im Service Center unverzüglich konkrete Kostenersparnisse erwirtschaftet und eine Verbesserung des Kundenservice erreicht.

„Organisationen stehen unter großem Druck, personalisierte Kundenkommunikation in einer Vielfalt an Formaten zu senden, ohne dabei an Service oder Sicherheit zu sparen“, erklärt Gaston Hummel, Director e-Messaging Solutions, Pitney Bowes Business Insight. „Als wichtiger Teil der CCM-Lösung unterstützt e-Messaging die ein- und ausgehende Kommunikation – von der Erstellung über den Versand und das Reporting bis hin zur Beantwortung von Nachrichten in einer eindeutigen Prozesskette. Diese Komplettabdeckung ist einzigartig in diesem Marktsegment.“

Die CCM-Suite von Group 1 Software, Pitney Bowes Business Insight Division, erleichtert die Erfassung und Bearbeitung von Daten, vereinfacht und beschleunigt die Dokumentengenerierung und stellt sicher, dass Informationen zur Kundenkommunikation zugänglich und sicher sind. Organisationen können die e-Messaging Lösung mit bestehenden Modulen der CCM-Lösung, wie DOC1®, der e2™ Account Management Suite und DataFlow™, zu ihrem Vorteil nutzen, oder diese jeweils auch als Einzellösung einsetzen.

Über Group 1 Software – Pitney Bowes Business Insight Division

Group 1 Software gehört zur Pitney Bowes Business Insight Division und ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Pitney Bowes Konzerns. Das Unternehmen ist weltweiter Anbieter für Komplettlösungen in den Bereichen Customer Communication Management (CCM) und Operational Intelligence. Die Lösungen decken den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleisten durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Sie zeichnen sich durch hohe Leistungsfähigkeit und einfache Handhabung aus. Ein programmierfreier modularer Aufbau ermöglicht der IT, sowie allen beteiligten Fachabteilungen beliebiger Branchen, den flexiblen Einsatz der skalierbaren Lösungen. Zu den Kunden von Group 1 Software zählen Commerzbank, BKB, Fiducia, , LBS Nord, Novartis Pharma, Siemens, Swisscom, u.a.. In Deutschland agiert die Group 1 Software GmbH (Pitney Bowes Business Insight Division) von München aus und ist für Deutschland, Österreich und die Schweiz zuständig. Weitere Informationen finden Sie unter www.group1.de und www.pbbusinessinsight.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_traeger@group1.de

Belegexemplar erbeten an:

Group 1 Software GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München