

Lösungen für nachhaltige Kundenbeziehungen.

Customer Communication Management- Lösungen



Every connection is a new opportunity™

 **Pitney Bowes**
Business Insight



Mit Pitney Bowes Business Insight Customer Communication Management-Lösungen machen Sie personalisierte und bedarfsgerechte Information zum Kundenerlebnis.

2

Pitney Bowes Business Insight hat folgende Kernkompetenzen:

Customer Communication Management (CCM)

- Dokumentengenerierung
- Web Self Service
- E-Billing
- Transpromo
- Kundendienst und -Support
- Outputmanagement
- Elektronische Archivierung
- Multi-Channel Kommunikation

Location Intelligence

- Mapping und Analyse
- Geokodierung
- Geo- und Marktdaten
- Asset Management
- Adressqualität (weltweit)
- Geoinformationssysteme (GIS)

Kunden- und Marktanalysen

- Standortplanung
- Datenvisualisierung und Data Mining
- Kundensegmentierung und -ansprache
- Prädiktive Verhaltensmodellierung
- Uplift-Modellierung
- Kontaktoptimierung

Datenmanagement

- Datenintegration
- Datenqualität
- Datenanreicherung
- Datenprofiling und -Monitoring
- Business Intelligence

Customer Communication Management-Lösungen von Pitney Bowes Business Insight können bei der Akquise, im Service und beim Ausbau der Kundenbasis von großem Nutzen sein.



Bedarfsorientierte, persönliche und kundenspezifische Kommunikation

Kunden und potenzielle Kunden sprechen auf bedarfsorientierte, persönliche und kundenspezifische Kommunikation an. Unsere Customer Communication Management (CCM)-Lösungen erleichtern es, konsistente Informationen über die verschiedenen Outputkanäle Druck, Fax, E-Mail, SMS und dem Internet sicherzustellen, um so bei jedem Kontakt individuelle Angebote unterbreiten zu können.

Beeindrucken Sie Ihre Kunden durch relevante Kommunikation, gute Erreichbarkeit und Integration aller Kanäle.

Irrelevante Informationen und schlecht gestaltete Dokumente und Prozesse verursachen Frustration und Zusatzkosten. Unsere CCM-Lösungen bieten Sicherheit, schnellen Zugriff und eine integrierte Sicht auf jeden Kundenkontakt. Integrierte, interaktive Dokumentenerstellung motiviert Ihre Kunden zur Benutzung von Self-Service Portalen und vereinfacht eine Problemlösung bereits beim ersten Anruf. Zudem vermindert eine integrierte CCM-Lösung Missbrauch, Gesprächszeiten im Call Center und nicht zielführende Interaktionen.

Bereichern Sie Ihre Kundenbeziehung, konsistent über alle Kanäle.

Marktführer machen Kunden zu begeisterten Anhängern. Unsere CCM-Lösung bietet die Flexibilität, Personalisierung und Kontrolle, welche benötigt werden, um schnelle, zielgerichtete und über alle Kanäle konsistente Kommunikation zum Kundenerlebnis zu machen.

Pitney Bowes Business Insight Customer Communication Management-Lösungen ermöglichen es Unternehmen und Behörden, personalisierte, termingerechte und bedarfsorientierte Informationen zu übermitteln.

Unsere Kunden nutzen CCM-Lösungen zur:

- Gestaltung und Branding der direkten Kundenkommunikation
- Sicherstellung einer effektiven Korrespondenz
- Gestaltung von Self-Service Portalen und Reduzierung von Mailingkosten
- Verbesserung des interaktiven, ortsunabhängigen Kundenservice
- Effektiven Verwaltung von Dokumenteninhalten
- Verkürzung von Antwortzeiten im Call-Center
- Intelligenten Werbeplatzierung mit Transpromo
- Qualitätssicherung bei Dokumenten vor der Produktion
- Bearbeitung von Druckdatenströmen zur Laufzeit

„Pitney Bowes Business Insight hat Fairfax County geholfen, effizienter Dokumente zu erstellen, zu gestalten und zu produzieren... unser Arbeitsablauf hat die Produktivität durchweg verbessert und den Prozess der Fehlerbehebung drastisch vereinfacht.“

- Charles Spencer,
IT Program Manager,
Fairfax County

Pitney Bowes Business Insight unterstützt Sie bei der Kundengewinnung, -bindung und dem Ausbau nachhaltiger Geschäftsbeziehungen.



Lösungen für Customer Communication Management von Pitney Bowes Business Insight zeichnen sich durch vier Schlüsselkompetenzen aus:

Dokumentenmanagement

Immer mehr Unternehmen sind gefordert, ihre Kundeninteraktion zu verbessern und personalisiert, schneller, im Corporate Design und unter Einhaltung rechtlicher Vorschriften zu kommunizieren. Mit Pitney Bowes Business Insight kann jede Kundenkommunikation – sei es im direkten Kontakt, als Massenmailing oder interaktiv – leicht entworfen, kontrolliert und verschickt werden, über praktisch jeden Kanal: Print, Fax, Internet, E-Mail, SMS oder Social Media.



Internet Self-Service

Für Unternehmen die digital kommunizieren, abrechnen oder Self Service Lösungen in der Kundenbetreuung anbieten, gibt es riesige Einsparpotenziale. Bieten Sie Kunden per E-Mail, SMS und das Internet komfortable, alternative Optionen mit Ihnen in Kontakt zu treten. Mit Internet Self

Services und Lösungen zum E-Billing von Pitney Bowes Business Insight, können Kunden alle Informationen ihres Kontos selbst einsehen. Als ein Vorreiter neuer Kommunikationslösungen bietet Pitney Bowes Business Insight unvergleichlichen Support für die Bearbeitung, das Verwalten und die Archivierung von E-Mails, SMS und internetbasierter Kommunikation.

„Nun können Statements gemäß den Anforderungen der Kunden online zu jeder Zeit vom Arbeitsplatz des Kundenbetreuers aus bearbeitet werden, was sehr von Vorteil ist.“

– *Beat Egloff,
IT Produktmanager,
Basler Kantonalbank (BKB)*

Elektronische Abrechnung

Erfüllen Sie Kundenerwartungen und verbessern Sie die Kundenerfahrung erheblich. Bieten Sie einfache und schnelle Wege zur Online-Darstellung und Bezahlung, bessere Online-Abrechnungsfunktionen, inklusive aktuellem Kontostand, Klärung von Unstimmigkeiten, Kontoabgleich und Änderungsdiensten.

Transpromo

Nutzen Sie Ihre Korrespondenz für Vertriebs- und Werbezwecke durch die Aufbringung personalisierter und bedarfsgerechter Information. Mit Hilfe moderner und intelligenter Kommunikationswerkzeuge, machen Sie aus Ihrer Kundenkorrespondenz schlagkräftige, strategische Assets.

Kundendienst und Support

Ermöglichen Sie es Ihren Kundenberatern gezielter, effizienter und persönlicher zu interagieren. Mit Customer Communication Management-Lösungen von Pitney Bowes Business Insight können Sie dokumentenintensive Prozesse verschlanken, hervorragenden Kundenservice bieten und dabei zugleich Kosten reduzieren.

3

Nutzen Sie Ihren Wettbewerbsvorteil mit Lösungen von Pitney Bowes Business Insight

Unsere Customer Communication Management-Lösungen werden ergänzt von Werkzeugen für die Kundenanalyse und Modellierung, sowie dem Dokumenten- und Datenmanagement. Diese Komponenten wirken zusammen, um umfassende Geschäftsanalysen durchzuführen und fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Sie verbessern zudem Ihre Businesssysteme und -prozesse, so dass sich Investitionen in Ihre operativen Systeme schneller amortisieren.

Mit Pitney Bowes Business Insight:

- Visualisieren Sie neue Märkte, erkennen Sie Chancen, und erstellen Sie akurate, informative Kommunikation, welche die Kundenakquise und den effektiven Vertrieb unterstützt.
- Integrieren Sie umfassendes Wissen über ihre Kunden in Ihre Geschäftsprozesse um so Entscheidungen zu optimieren, Erfahrungswerte zu gewinnen und Ihre Kunden effektiver betreuen zu können.
- Identifizieren Sie Trends, bewerten Sie bestehende Kundenbeziehungen und reagieren Sie auf sich ändernde Kundenbedürfnisse. Beweglichkeit und schnelle Adaption sind essentiell für profitables Wachstum.

Kurz: Mit Pitney Bowes Business Insight verbessern Sie Ihre Akquisefähigkeit sowie Ihre Beziehung zu Kunden und Auftraggebern.

pbinsight.de

DEUTSCHLAND / ÖSTERREICH /
SCHWEIZ / LIECHTENSTEIN

Pitney Bowes Software GmbH
Kelsterbacher Str. 23
65479 Raunheim
+49 6142 203400

Pitney Bowes Software Europe GmbH
Grafinger Str. 2
81671 München
+49 89 4623870

pbbi.germany@pb.de
www.pbinsight.de

VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

One Global View
Troy, NY 12180
+1 800 327 8627

pbbi.sales@pb.com
www.pbinsight.com

EUROPA / UNITED KINGDOM

Minton Place
Victoria Street
Windsor, Berkshire SL4 1EG
+44 800 840 0001

pbbi.europe@pb.com
www.pbinsight.co.uk

Portrait Software
The Smith Centre
The Fairmile
Henley-on-Thames
Oxfordshire, RG9 6AB, UK
+44 (0)1491 416600

contactus@portraitsoftware.com
www.portraitsoftware.com

ASIA PACIFIC / AUSTRALIEN

Level 7, 1 Elizabeth Plaza
North Sydney NSW 2060
+61 2 9437 6255

pbbi.australia@pb.com
pbbi.singapore@pb.com
www.pbinsight.com.au

Every connection is a new opportunity™

 **Pitney Bowes**
Business Insight