

Engage One Liaison™

PFLEGE VON KUNDENBEZIEHUNGEN
MIT HILFE OPTIMAL PERSONALISIERTER
WEB- UND E-BILLING-PORTALE,
EINSCHLIESSLICH FUNKTIONEN ZUR
MOBILEN UND ONLINE-VERWALTUNG VON KUNDEN

Produktüberblick

Die EngageOne Liaison™-Self-Service-Lösung ist eine umfassende Sammlung von EBPP-, Billing-Intelligence-, mobilen und Kundenbetreuungsfunktionen, die über eine Vor-Ort-Implementierung oder über On-Demand-SaaS für B2C- und B2B-Anwendungen zur Verfügung stehen. Diese Funktionen ermöglichen eine personalisierte Kundenerfahrung, die durch Abrechnungsinformationen sowie Customer Intelligence gefördert wird.

Unternehmen aus der Telekommunikations-, Kabel-, Versorgungs-, Finanz- und Gesundheitsbranche sowie aus anderen Industriezweigen können ihre auf die Anforderungen von Privat- und Geschäftskunden zugeschnittene Online-Präsenz schnell und ohne großen Aufwand implementieren oder erweitern. Wir bieten das branchenübergreifende Know-how, mit dem Sie Ihre Online-Kundenerfahrung optimal nutzen und die Gesamtbetriebskosten gleichzeitig senken können.

Vorteile

EngageOne Liaison vereint elektronische Rechnungsstellung und Bezahlung, Billing Intelligence und Analysen für Mobile-, Web-, Text-Messaging- und IVR (Interactive Voice Response)-Interaktionen in einer einzigen, kosteneffizienten Plattform zur Kundenkommunikation. Abrechnungen und Customer Intelligence können für individualisierte Interaktionen und Angebote mit Konten jeglicher Größe genutzt werden. Ein stabiler E-Service für Kunden bietet abrechnungsbezogene Hilfe, bidirektionale Konversation und Lösungen bei Problemen.

Mit dem zum Patent angemeldeten, anwendungsfallgesteuerten Modell von EngageOne Liaison können Sie Ihre Anwendung problemlos personalisieren, um die Anforderungen verschiedener Benutzergruppen, darunter Standardnutzer, Administratoren, Kundendienstmitarbeiter und andere, zu erfüllen.

Unternehmen können Funktionen zur Erstellung personalisierter Dokumente und leistungsstarke Archiv- und Abruffunktionen problemlos integrieren, um eine echte End-to-End-Lösung für das Kundenkommunikationsmanagement mit Druck- und elektronischer Ausgabe zu verwalten.

Die Herausforderung: Mobile und Online-Kunden

Unternehmen müssen diejenigen Lösungen erkennen, die am besten für ihre Unternehmensstrategien und für die Bedürfnisse ihrer Kunden, die auf online- und mobile Umgebungen umgestiegen sind, geeignet sind. Um Kunden zu halten und stärker zu binden, müssen sie für eine bessere und personalisierte Kundenerfahrung sorgen.

KUNDENNUTZEN

- Nutzung der aktuellen Infrastruktur und Investitionen
- 50 % schnellere Implementierung Ihrer Online-Lösung
- Einsparungen von mindestens 60 % bei Wartung und Betrieb
- Schaffung einer umfassenden Benutzererfahrung, die die Kundenakzeptanz steigert
- Vermeidung von Papier und weniger Call-Center-Anrufe
- Verringerung der Forderungslaufzeit
- Unterbreiten von Angeboten und Beschleunigung der Rechnungsverarbeitung

Mehrwerte

Umfassende, personalisierte Online-Erfahrung und besserer Kundenservice

EngageOne Liaison nutzt Billing und Customer Intelligence auf eine Art, die Sie nie in Betracht gezogen hätten. Sie können Kunden jetzt als Individuen behandeln – mit Interaktionen, welche die Bedürfnisse der Kunden interpretieren durch:

- Filterung der Abrechnungsinformationen eines individuellen Kunden in Echtzeit
- Kombination der Informationen mit dem bisherigen Online-Verhalten
- Segmentieren von Kunden für neue Angebote
- Letztlich: Steigerung des Umsatzes

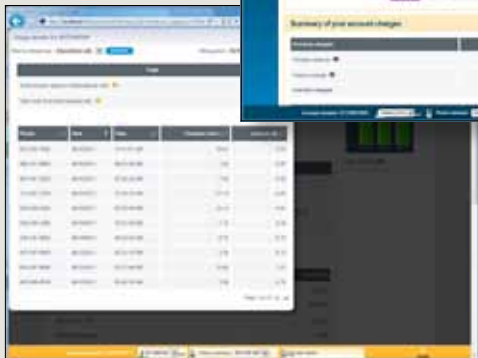
Die stabilen Kundenservicefunktionen von EngageOne Liaison ermöglichen eine bi-direktionale Konversation: Empfangen Sie Benachrichtigungen und reagieren Sie darauf, nutzen sie Analysefunktionen, stellen Sie Fragen sowie melden und lösen Sie Probleme.

E-Billing für mündigere Kunden

Die umfassenden, personalisierten elektronischen Abrechnungen und Rechnungen von Liaison bieten den Kunden folgende Möglichkeiten:

- Logische Aufgliederung, Detailanalyse, Sortierung und Filterung von Abrechnungen
- Downloads und druckfertige Ansichten
- Abrechnungsbezogene Hilfefunktion
- Abrechnungsanalyse und -berichte
- Sofortige, einmalige oder turnusmäßige Zahlungen
- Zahlungsstatus und -protokoll
- Unterstützung der wichtigsten Kreditkarten, Überweisungen und ACH-Zahlungen

In einer einzigen Online-Lösung vereint EngageOne Liaison elektronische Rechnungsprozesse, Selbstver-



waltungsfunktionen, Abrechnungsreporting und -analyse, mobile Funktionen sowie Optionen zur Kundenbetreuung.



PRODUKT DATENBLATT

PRODUKTFEATURES

- Abrechnungsbezogene Hilfefunktion, um die Anzahl der Abrechnungsfragen zu reduzieren
- Möglichkeit, im Auftrag von Kunden Zahlungen vorzunehmen, Rechnungen anzuzeigen, Kennwörter zurückzusetzen und andere Aufgaben auszuführen
- Integrierte mobile, Call-Center- und IVR-Kundenerfahrung, die durch Abrechnungsinformationen, zusammen mit Customer Intelligence gefördert wird

Spezifikationen

Unterstützte Plattformen:

- Oracle WebLogic Server 10g
- Oracle Application Server 10g
- WebSphere V7
- Tomcat 5.5/6.0
- JBoss 5.0
- GlassFish v2ur1

Vollständige Integration in Google Analytics (OOTB)

Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter +49 6142 203400 oder auf unserer Website unter: www.pbinsight.de

DEUTSCHLAND/ÖSTERREICH/
SCHWEIZ/LIECHTENSTEIN
+49 6142 203400
pbbi.germany@pb.com

VEREINIGTE STAATEN VON
AMERIKA
+1 800 3278627
pbbi.sales@pb.com

EUROPA/UNITED KINGDOM
+44.800.840.0001
pbbi.europe@pb.com

ASIA PACIFIC/AUSTRALIEN
pbbi.singapore@pb.com

Every connection is a new opportunity™

 **Pitney Bowes**
Business Insight

