

Pitney Bowes Software Lösung für Web- und Billingportale unterstützt ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement

München, 07. Juli 2011 - [Pitney Bowes Business Insight](#) (PBBI), ein führender Anbieter von Softwarelösungen und Dienstleistungen im Bereich Datenmanagement, Location Intelligence, Customer Analytics sowie Customer Communication Management (CCM), stellt seine Lösung [Pitney Bowes® EngageOne Liaison™](#) vor. Die Applikation unterstützt Anwender mit einer großen Bandbreite an Funktionalitäten für Online Self-Service und Self-Care Portale.

Die Lösung verfügt über herausragende Customer- und Data Analytics-Funktionen sowie über Features für Abrechnungsreporting und -analyse und elektronische Rechnungsprozesse (EBPP). Sie erlaubt es Anwendern all diese Funktionen auch von einem mobilen Gerät aus zu nutzen. Als neue Onlinekomponente der Pitney Bowes EngageOne™ Communication Suite ermöglicht EngageOne Liaison Unternehmen eine sehr persönliche Interaktion mit ihren Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg und bietet die Chance, einen individuellen Dialog zu führen. So werden Unternehmen in die Lage versetzt, ihre Kundenbeziehungen zu vertiefen und jede ihrer Kontaktpersonen als Individuum zu sehen. Unternehmen können EngageOne Liaison einsetzen, um den Kundenwert nachhaltig zu steigern, Kundenabwanderungen zu reduzieren, ihren Cashflow zu optimieren und die operativen Kosten zu reduzieren.

Heutzutage haben viele Unternehmen zwar eine Onlinepräsenz zur Abwicklung von Geschäften. Sie bieten ihren Kunden aber keine individuelle „Online-Erfahrung“. Sie verzichten so nicht nur auf eine ganzheitliche Unternehmensdarstellung sowie einheitliche Abrechnungsprozesse, sondern auch auf neue Möglichkeiten für Abrechnungsreporting und -analyse sowie auf ein mobiles und interaktives Kundendienstportal mit Spracherkennung (Interactive Voice Response). Deshalb ist hier die Kundenbindung gering, die Kosten für Call Center-Services bleiben hoch, und die Unternehmen vergeben CrossSell- und UpSell-Möglichkeiten. EngageOne Liaison dagegen erlaubt es Organisationen intelligentere Abrechnungen zu erstellen, die sich nach dem Verhalten und den Präferenzen der Kunden richten. Durch den Einsatz bereits existierender, Analyse-gestützter, intelligenter Rechnungsfunktionen können Unternehmen maßgeschneiderte und hochrelevante Angebote für spezielle Kundensegmente anbieten, um so den Umsatz zu erhöhen und das Kundenerlebnis zu verbessern. Intelligente elektronische Abrechnungen ermöglichen es den Kunden außerdem, zusätzliche Informationen über Ihre Abrechnungen zu erhalten, um damit die Zahl der in Call Centern gestellten Fragen und die Quote der Kundenabwanderung zu reduzieren.

„Viele Unternehmen nutzen längst nicht alle Möglichkeiten, die der Bereich Rechnungsstellung für die Verbesserung von Kundenerlebnissen und Kundenbindung sowie für eine Erhöhung des Umsatzes bringen kann“, so Jay Bourland, Senior Vice President,

Customer Communication Management, bei Pitney Bowes Software. „Unternehmen können und sollten jedoch jeden einzelnen Kunden als Individuum behandeln und ihm maßgeschneiderte Optionen anbieten. Ein leistungsfähiges Customer Communication Management unterstützt somit eine lebenslange Kundenbeziehung.“

EngageOne Liaison führt zu einer verbesserten Call Center-Erfahrung, weil sowohl Unternehmensvertreter als auch Kunden die Abrechnungen gleichermaßen einsehen können. Es ist die einzige Lösung auf dem Markt, die eine Integration in Call Center Applikationen mit IVR und in das mobile Web genauso möglich macht, wie in traditionelle Online Kundenservice Kanäle.

Lösungen für intelligente Web- und E-Billing-Portale gibt es sowohl als Unternehmenslösung (On-Premise) wie auch als On-Demand-Variante. Es gibt dabei sowohl B2B- als auch B2C-Modelle der Lösungen, welche die verschiedenen Anforderungen unterschiedlich großer Unternehmen erfüllen.

Über Pitney Bowes Business Insight

Pitney Bowes Business Insight (PBBI), der Softwarebereich von Pitney Bowes Inc., liefert als Lösungsanbieter leistungsfähige Software und Dienstleistungen, um Unternehmen und Institutionen bei der Kundengewinnung und -bindung sowie beim Auf- und Ausbau nachhaltiger Geschäftsbeziehungen zu unterstützen. Durch die Integration von Vermögens- und Datenmanagement, Location Intelligence und ausgefeilten Predictive Analytics sowie Lösungen für Regel-basierte Entscheidungsunterstützung und Channel-übergreifende Kundeninteraktionen, unterstützt PBBI den Aufbau dauerhafter Kundenbeziehung. Die Anwendungen reduzieren gleichzeitig die Kosten und fördern gleichzeitig die operative Leistungsfähigkeit. Pitney Bowes Business Insight ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Pitney Bowes Inc (NYSE: PBI), einem der Marktführer im Bereich Customer Communications Management. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.pbinsight.de> und <http://www.pb.com>.

Pressekontakt PBBI Deutschland:

GlobalCom PR-Network GmbH
Wibke Sonderkamp / Martin Uffmann
Münchener Str. 14
85748 Garching
Tel. +49 89 360 363-40 /-41
wibke@gcpr.net / martin@gcpr.net
www.gcpr.net