

Digitale Optimierungslösungen

Liefern Sie die Erfahrungen, nach denen sich Kunden sehnen.



“87 Prozent der Kunden halten es für wichtig, dass Unternehmen “Omni-Channel ready” sind. Von den Befragten geben 28 Prozent an, dass dies von entscheidender Bedeutung ist.”

– “Critical Channels of Choice” CMO Council und Pitney Bowes



Transformieren Sie die Customer Journeys Ihrer Kunden auf kreative, überzeugende und pragmatische Weise - mit den digitalen Optimierungslösungen von Pitney Bowes.

Interagieren Sie mit selbstbestimmten Kunden.

Die Kunden von heute haben das Sagen. Unternehmen, die überzeugende, personalisierte und digitale Kundenerlebnisse bieten, können Kunden nachhaltig binden und so das eigene Wachstum beschleunigen.

Handeln Sie jetzt!

Es bedarf eines agilen, innovativen Handelns, um die Erfahrungen zu liefern, nach denen sich Kunden sehnen. Dies ist von entscheidender Bedeutung.

“Bis zum Jahr 2020 wird die Customer Experience den Preis und das Produkt als wichtigste Differenzierungsmerkmale eines Unternehmens überholen. Der größte Teil des Customer Engagements wird digital erfolgen.” – WalkerInfo

“84 Prozent der Kunden finden es frustrierend, bei jedem Wechsel des Kommunikationskanals ihre Frage neu stellen zu müssen. 71 Prozent geben an, dass diese Frustration sie dazu gebracht hat zu hinterfragen, warum sie mit diesem Unternehmen überhaupt (noch) zusammenarbeiten.

– “Critical Channels of Choice” CMO Council and Pitney Bowes

Sie müssen Ihre Kunden erreichen und in dem Moment binden, in dem sie Ihre Unterstützung benötigen.



Komfortabel

EngageOne® Digital Self Service
EngageOne® Vault
EngageOne® Converse



Vielseitig

EngageOne® Communicate
EngageOne® Compose



Innovativ

EngageOne® Video



EngageOne® Digital Self Service

Helfen Sie Ihren Kunden, sich selbst zu helfen.

Kunden wollen schnell, unkompliziert und rund um die Uhr interagieren und Transaktionen durchführen können. Bieten Sie ihnen komfortable Self-Service-Lösungen, und Sie können sich so den Kundenbedürfnissen anpassen und gleichzeitig Ihre Kosten senken.

Bieten Sie intelligente, lückenlose Self-Services.

Neben der einfachen Bezahlung und der Bereitstellung von Rechnungen sind die attraktivsten Lösungen konsistent, intuitiv nutzbar und auf die individuellen Kundenpräferenzen abgestimmt. Sie ermöglichen es den Kunden, sich auf die von ihnen bevorzugte Weise selbst zu bedienen.

- Handy-freundlich
- SMS und IVR² integriert
- Zeitnah und relevant

- Interaktiv und ansprechend

Wählen Sie die Lösungen, die den Kundenbedürfnissen entsprechen.

Pitney Bowes bietet drei komfortable Self-Service-Lösungen, um Ihre Kunden zu unterstützen.

Smart View

Sofortiger Zugriff auf die Kommunikationshistorie des Kunden über ein sicheres, personalisiertes Portal.

Smart Bill

Ausgefeilte Tools zur Rechnungs- und Kontenverwaltung.

Smart Pay

Rechnungsstellung inkl. Auto-Pay, Einmal- und Terminüberweisungen.

Bieten Sie 24/7 Service.

Machen Sie es Ihren Kunden leicht, sich selbst zu helfen.

Transaktion: Planen Sie einmalige, wiederkehrende und automatische Zahlungen.

Verwalten: Hinzufügen von Diensten, Festlegen von Benachrichtigungen, Geräte verwalten.

Antwort: Überprüfen Sie Salden, Deckung, Kontooptionen, Zahlungen u.v.m.

Zugriff: Anzeigen und Herunterladen von Kontoauszügen, Korrespondenz und anderen Dokumenten.

"Self-Services haben im dritten Jahr in Folge alle anderen Kanäle überholt." – Forrester, 2018



EngageOne® Vault

Integrieren Sie ihre Kunden in die Service-Prozesse.

Wenn Kunden Fragen haben, wollen sie schnelle Antworten. Geben Sie ihnen Zugriff auf die benötigten Informationen. Mit dem Zugriff auf archivierte Dokumente in ihrer Originalform können Sie Ihren Self-Service-Kunden und Kundenbetreuern den Zugang geben, den sie benötigen, um Fragen schnell und kundenorientiert zu lösen.

Ermöglichen Sie den Zugriff auf die vollständige Kommunikationshistorie.

- Optimieren Sie die Suche nach Dokumenttyp, Datum oder Kunde
- Schneller Zugriff auf das Archiv
- Ermöglicht Self-Services
- Dokumente bei Bedarf nachdrucken

Entscheiden Sie sich für ein universelles Repository, welches für die heutigen Herausforderungen bei der Archivierung großer Datenmengen ausgelegt ist.

Schnell, leistungsstark und einfach zu implementieren, nutzt EngageOne® Vault fortschrittlichste Komprimierungstechnologien, um Milliarden von Dokumenten ohne Qualitätsverlust zu archivieren.

- Skalierbar für Tausende von Benutzern gleichzeitig - ohne zusätzliche Kosten
- Geringere Kosten für Speicher, Wartung und Support
- Einfache Integration mit:
 - Buchhaltungssystemen
 - Abrechnungssystemen
 - Kundendienstsysteme
 - Web-Anwendungen

Sehen, was der Kunde sieht.

Wenn Ihre Kunden und Kundenbetreuer gemeinsam die gleichen Dokumente betrachten können, ist eine Lösung schnell gefunden.





EngageOne® Converse

Messaging leicht gemacht.

Die einfach zu bedienenden und komfortablen, automatisierten, regelbasierten Chatbots sind sehr gefragt. Vorkonfiguriert oder kundenspezifisch, bieten sie völlig neue Kunden-Self-Services. Sie sind eine komfortable Möglichkeit, um:

- Zahlungen durchzuführen
- Kontensalden zu prüfen
- Einen Versicherungsanspruch anzumelden
- Termine zu vereinbaren
- Rezepte zu verlängern
- Zugang zum technischen Support zu erhalten
- Produktempfehlungen zu erhalten

Vernetzen Sie sich mit Ihren Kunden. Optimieren Sie die Interaktion Ihrer Kunden indem Sie Erfahrungen ermöglichen, die den tatsächlichen Kundenbedürfnissen entsprechen.

Schnelle Markteinführung - zuverlässig und sicher.

EngageOne Converse bietet eine schnelle, einfache und kostengünstige Chatbot-Plattform, die Sie für Facebook Messenger, Webseiten und -portale, Smartphones usw. einsetzen können.

Migrieren Sie Ihre Kunden zu kostengünstigen, automatisierten Self-Services und bauen Sie diese konsequent aus. Analysieren Sie die Interaktionen Ihrer Kunden mit Ihrem Unternehmen und optimieren Sie die Customer Experience.

Individuelle Anpassungen leicht durchführen.

Wenn Sie ein unmittelbareres, personalisiertes Erlebnis bieten möchten, macht es EngageOne Converse sehr einfach, Standortdaten und andere benutzerdefinierte Datensätze zu integrieren:

- Rendern von Karten
- Anfahrtsbeschreibung bereitstellen
- Integrieren Sie interaktive personalisierte Videos u.v.m.

FAKT: Es wird geschätzt, dass Chatbots bis zum Jahr 2022 allein für Retail, eCommerce, Banking und Healthcare mehr als 8 Milliarden Dollar an Einsparungen erzielen können.

– Juniper Research, 2017





EngageOne® Communicate

Entdecken Sie den schnellen und einfachen Weg zur Erstellung skalierbarer, dynamischer Kommunikation.

Jederzeit, überall und auf jedem Display ist die Bereitstellung relevanter und kontextbezogener digitaler Kommunikation entscheidend. Der Wettbewerb um die Aufmerksamkeit der Verbraucher ist hart. Die zunehmende Auswahl an Kanälen erhöht die Komplexität der Kundenbindung. Es ist wichtig, das Messaging für jedes Display zu optimieren.

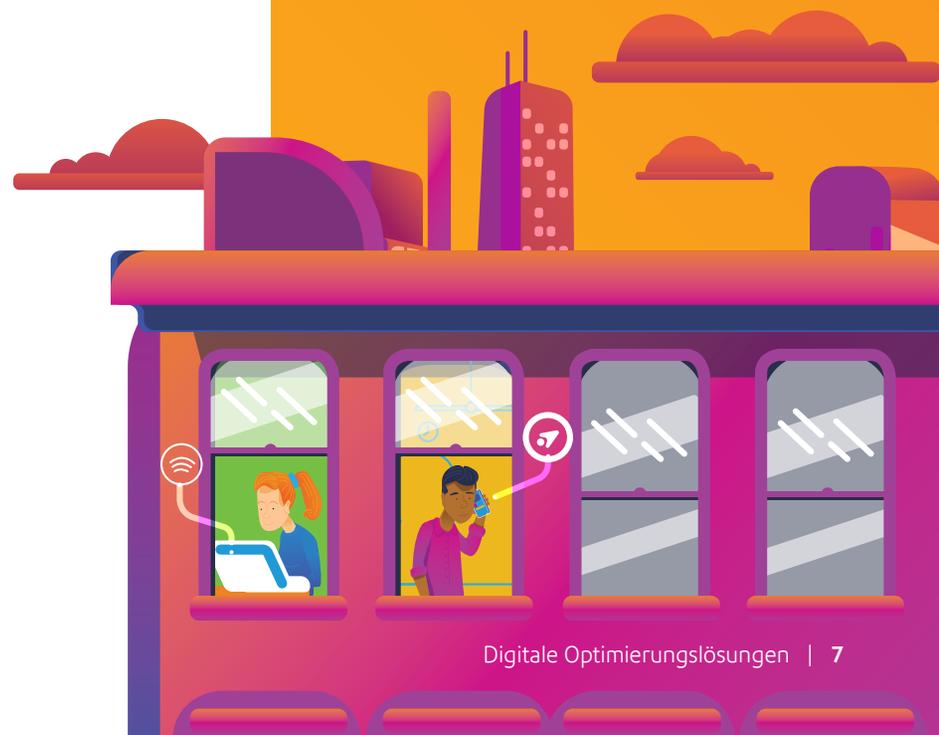
Mit EngageOne Communicate schneller auf dem Markt agieren.

Jetzt können Sie datengesteuerte, personalisierte, responsive, digitale Kommunikation mit herausragender Effizienz liefern. Integrieren Sie Daten aus einer Vielzahl von Quellen und haben Sie Zugriff auf anpassbare Dashboards, um die Leistung zu überwachen und zu messen. Der Prozess ist schnell, einfach und intuitiv - insbesondere für Geschäftsanwender.

- Wählen Sie aus sofort nutzbaren Vorlagen oder erstellen/importieren Sie neue.
- Integrieren Sie Datenbestände.
- Verfolgen, messen und analysieren Sie jede wichtige Kennzahl.

FAKT: Bis zum Jahr 2022 wird die durchschnittliche Anzahl an Geräten pro Kopf um 50 Prozent steigen und weltweit 3,6 Geräte pro Kopf erreichen.

– Cisco VNI, 2018





EngageOne® Compose

Optimieren Sie den Multi-Channel-Vertrieb.

Mit EngageOne® Compose können Sie die Kommunikation zentralisieren, standardisieren und gleichzeitig die Personalisierung und Relevanz steigern - in Real-Time! Diese leistungsstarke Kommunikationsplattform nutzt ausgefeilte Vorlagen und Anwendungslogiken, um Kundendaten und individuelle Inhalte zu überzeugenden, kosteneffizienten Multi-Channel-Kampagnen zu verknüpfen.

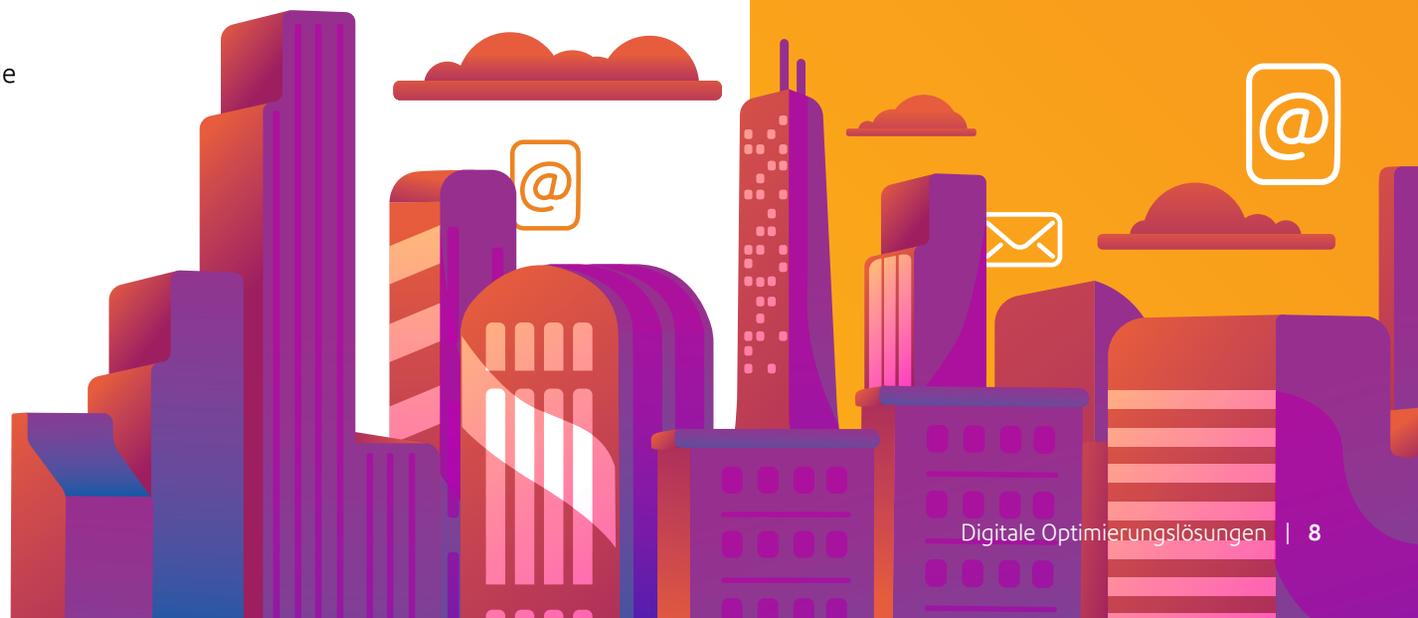
Optimieren Sie jeden Schritt.

Von der Dokumentenerstellung über die Archivierung bis hin zur Recherche steigern Sie ihre Produktivität. Erstellen Sie strukturierte und interaktive Dokumente im Batch, Prozess-integriert oder interaktiv in Real-Time. Sie haben sogar die Möglichkeit, Ihrer Kommunikation interaktive Videoinhalte hinzuzufügen.

- Einfach zu implementieren
- Schnell zu integrieren
- Steigert das Engagement Ihrer Kunden
- Erhöht die Standardisierung und Kontrolle

“85 Prozent der Kunden sind sich einig, dass ihr idealer Kanal tatsächlich eine Mischung aus verschiedenen digitalen und physischen Kanälen ist.”

– “Critical Channels of Choice” CMO Council und Pitney Bowes





EngageOne® Video

Steigern Sie Ihren Umsatz - nicht die Anzahl der Vertriebsmitarbeiter.

Interagieren Sie mit dem gleichen Gefühl wie bei der persönlichen Interaktion mit einem Menschen. Durch die Kombination von Skalierbarkeit mit umfangreicher, interaktiver Personalisierung kann EngageOne Video genau wie Ihr Top-Verkäufer agieren. Es richtet sich gleichermaßen an Kunden- und Interessierte, liefert eine automatisierte Lead-Qualifizierung und lässt Ihre Vertriebsmitarbeiter sich auf Ihre besten Leads konzentrieren. Sie können Vertriebszyklen verkürzen, Cross- und Up-Sell ausbauen und mit den vorhandenen Ressourcen mehr erreichen.



Wirkungsvolle interaktive Videokommunikation schafft persönlichere und ansprechendere Verbindungen. Nutzen Sie Videos, die für Interaktionen sorgen, und erleben Sie die Cloud-basierte Plattform, die kostengünstig, intuitiv und schnell zu implementieren ist.

Neuausrichtung des Kundenservice.

Mit EngageOne Video können Sie alles, von Versicherungspolizen bis hin zu Rechnungsbelegen, auf leicht verständliche Weise erklären. Begeistern und inspirieren Sie Kunden, Interessenten und Mitarbeiter, indem Sie die Kommunikation Ihrer Kunden mit Ihren besten Service-Mitarbeitern reproduzieren und Fragen antizipieren, bevor diese gestellt werden. Dank präziser Echtzeit-Informationen können Sie automatisch die passenden Folgemaßnahmen vorschlagen.

Aufklären, informieren und inspirieren.

Egal, ob Sie Dutzende von Kunden oder Millionen potenzieller Kunden erreichen wollen, EngageOne Video bietet ein wesentlich höheres Engagement als herkömmliche Videos. Die Zuschauer können interagieren und die spezifischen Themen auswählen, die sie interessieren. Personalisierte, auf Kundendaten basierende Inhalte reagieren in Echtzeit auf die Präferenzen der Zuschauer, erklären Rechnungen und Kontoauszüge, markieren Sonderangebote, binden neue Kunden ein und vieles mehr.

[Zur Demo](#)

Herausragende Ergebnisse erzielen.

Kunden von EngageOne Video berichten:

12%

Steigerung der Kundenbindung

6x

ROI in 6 Monaten

98%

positives Feedback

25%

Steigerung termingerechter Zahlungen

44%

Umsatzwachstum



Interaktives Video einsetzen ... und Preise gewinnen!



EngageOne® Video verschafft Ihren Kunden einen umfassenden Überblick. Sie interagieren mit relevanten, ansprechend aufbereiteten, personalisierten Inhalten und gestalten ihre eigenen Video-Reisen. Best-Next-Aktionen, die durch ihr transaktionales Verhalten und ihre Interaktionen automatisch vorgeschlagen werden, bereichern ihre Videoerfahrungen und beeinflussen das nachfolgende Engagement. Ausgehend von höheren Öffnungs- und Klickraten können Sie die Kundengewinnung, -bindung, -zufriedenheit und vieles mehr steigern.

Liefern Sie die digitalen Erlebnisse, nach denen sich Ihre Kunden sehnen.

Intelligente, wirkungsvolle und personalisierte digitale Optimierungslösungen von Pitney Bowes verwandeln das Erlebnis Ihrer Kunden von gewöhnlich zu außergewöhnlich.



Aufklären, informieren
und begeistern.



Optimieren Sie den
Kundenservice.



Gewinnen Sie
neue Kunden.



Vorhandene
Kundenbeziehungen
erhalten und ausbauen.

[Mehr erfahren](#)

Europa/Deutschland

Pitney Bowes Deutschland GmbH
Poststr. 4-6
64293 Darmstadt
+49 6151 5202 920
contact.de@pb.com

USA

3001 Summer Street
Stamford, CT 06926-0700
800 327 8627
pbsoftware.sales@pb.com

Kanada

5500 Explorer Drive
Mississauga, ON L4W5C7
800 268 3282
pbsoftware.canada.sales@pb.com

Australien/Asien-Pazifik

Level 1, 68 Waterloo Road
Macquarie Park NSW 2113
+61 2 9475 3500
pb.apac@pb.com

Weitere Informationen online: pitneybowes.com/de

Pitney Bowes und das Unternehmenslogo sind Marken von Pitney Bowes Inc. oder einer Tochtergesellschaft. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.
© 2019 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.