



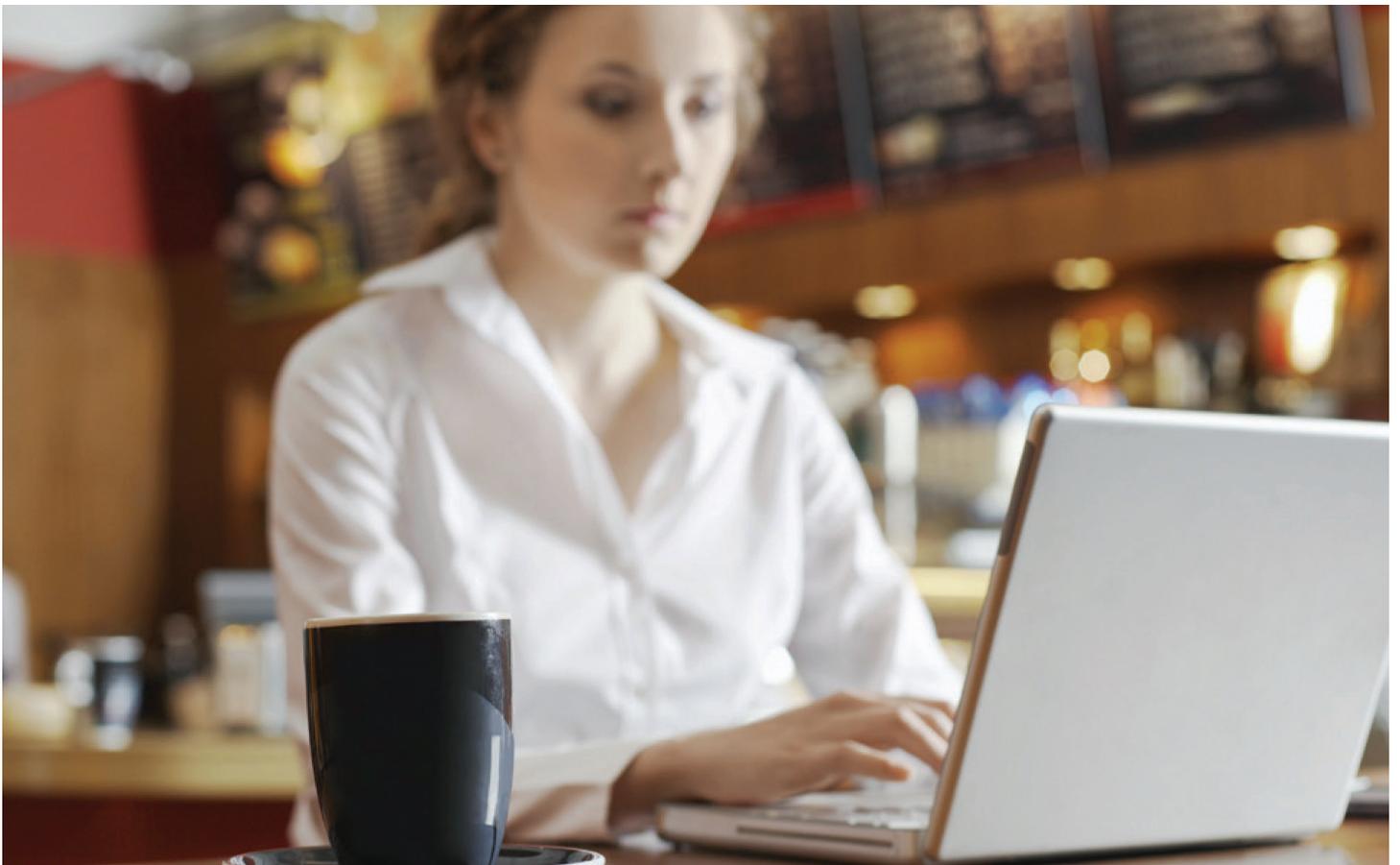
Engajamento com o Cliente

Gerenciamento de Ciclo de Vida do Cliente

Informativo

Torne cada interação relevante e envolvente

Aumente o valor do ciclo de vida de cada cliente



Gerenciamento do ciclo de vida do cliente da Pitney Bowes.

Os líderes de "Customer Experience" superam o mercado, gerando um retorno de 26 pontos maior do que o S&P 500.¹

Criação de experiências lucrativas.

Um funcionário diferenciado dá suporte a cada interação como se fosse única. Cada departamento tem seu próprio processo. Os mesmos dados são capturados em diversas plataformas. Parece familiar? Não é de admirar que 40% das organizações cita a complexidade como a maior barreira para melhorar a experiência do cliente.²

Você já tem sistemas que acompanham transações. Nós podemos te ajudar a usar essas informações para criar um engajamento significativo com o cliente.

Experiências que podem oferecer um valor real aos clientes. Interações que desenvolvem relacionamentos, impulsionam a aquisição e maximizam as vendas cruzadas. É isso que o gerenciamento do ciclo de vida do cliente representa.

Incremente sua estrutura.

Você não precisa "se desfazer e substituir". Nossa solução oferece uma abordagem incremental bem planejada que se integra aos seus sistemas e plataformas atuais.

Você pode oferecer interações personalizadas por todos os canais.

- Acessar, aprimorar e integrar dados do cliente entre diferentes departamentos.
- Identificar os interesses de cada cliente para que você possa mirar na direção certa
- Automatizar decisões em uma base de cliente a cliente
- Personalizar conteúdos entre interações de entrada e de saída

- Determinar e especificar quais interações levarão aos resultados desejados
- Aumentar a produtividade com automação de marketing em tempo real
- Abordagem direcionada com uma mensagem precisa, processável e relevante

Para promover a retenção e a fidelidade à longo prazo, é necessário personalizar as experiências com base nas preferências individuais. Interações consistentes, acesso a documentos em tempo real e um entendimento mais completo das necessidades do cliente ajudam você a responder com precisão e velocidade. O resultado: menos atritos e mais satisfação.

¹Watermark Consulting, Estudo do ROI da experiência do cliente de 2014

²eConsultancy. Relatório de experiência do cliente multicanal.

Proporcionar valor a cada estágio da jornada do cliente.

Transforme clientes potenciais em clientes lucrativos.

Quando você conhece melhor os seus clientes mais lucrativos, você pode visar outros como eles. Atraia possíveis clientes de alto potencial com experiências personalizadas e se conecte com eles pelos canais que eles escolherem. Ofertas atraentes solidificarão relacionamentos durante os primeiros 90 dias, o período crítico, aumentando seus resultados.

Estimule as vendas casadas e desenvolva os relacionamentos.

As observações certas transformam simples interações em envolvimento orientados à receita. Suas declarações, dúvidas à central de atendimento e sites de autoatendimento fornecem oportunidades para vendas cruzadas. Saber quando promover ofertas e quando focar em serviços dá a você a habilidade de envolver os clientes de forma mais eficiente.

Aumente a satisfação através de serviços personalizados.

Para promover a retenção e a fidelidade à longo prazo, é necessário personalizar as experiências com base nas preferências individuais. Interações consistentes, acesso a documentos em tempo real e um entendimento mais completo das necessidades do cliente ajudam você a responder com precisão e velocidade. O resultado: menos atritos e mais satisfação.



Uma firma internacional de serviços financeiros aumentou a retenção de clientes por produto em 50% usando o autoatendimento online.

É fácil se conectar quando você tem todas as ferramentas.

Definição de perfil do cliente	Gerenciamento de interações	Gerenciamento de conteúdo
Modelagem de dados visuais	Designer multicanais	Transformação das centrais de atendimento
Localização inteligente	Mecanismo de saída de alta velocidade	Fatura personalizada
Integração de dados	Interações entre canais	Sincronização de canais
Análise preditiva	Apresentação eletrônica de contas	Gerenciamento de respostas
Modelagem uplift	Autoatendimento digital	Arquivamento de documentos
Mecanismo de melhores práticas recomendadas	Automação de marketing	Vídeo interativo personalizado

Um provedor de serviços de Internet alcançou a liderança no setor em retenção e US\$ 45 milhões em novas receitas.



Priorize recursos que causam impacto.

Uma visão consistente.

Os clientes esperam que você os conheça. Não se trata apenas do nome e do número de conta. Eles esperam que você se lembre de todas as transações e de cada interação que eles já tiveram com você. Nós ajudamos você a resolver esse problema. Nosso repositório centralizado de dados e documentos ajudam a superar obstáculos comuns em sistemas independentes.

- Apresentar informações relevantes a qualquer momento, em qualquer lugar
- Acessar mais de 2,5 milhões de páginas por hora
- Assegurar que as pessoas que tenham contato com o cliente veja exatamente o que o cliente vê
- Suportar qualquer tipo de de apresentação, via web ou por aplicativos de autoatendimento

Observações processáveis sobre o cliente.

Quando você conhece os seus clientes, pode usar essas informações para criar níveis de serviço incomparáveis. A análise de clientes revela o que cada cliente precisa. Preveja e defina os segmentos-alvo ideais. Identifique onde envolvimento específicos trarão os resultados que você precisa e, sistematicamente, combine o cliente certo com a oferta certa no momento certo.

- Adicionar contexto a cada interação
- Revelar a quem visar e a quem evitar
- Identificar a melhor ação a seguir para cada cliente em tempo real
- Proporcionar uma experiência mais estratégica e sincronizada

Automação de marketing em tempo real.

A próxima ação pode ser uma oferta específica, uma atualização de conformidade ou uma solicitação de informações, como de um endereço de email. Mas saber o que fazer e ser capaz de fazê-lo são duas coisas diferentes.

Nosso sistema permite que você conecte observações a ações, de modo que você possa personalizar a experiência em uma base de cliente a cliente em cada interação.

- Personalizar interações na velocidade de produção
- Estabelecer regras de negócios com base em metas e objetivos
- Implantar um mecanismo baseado em regras para determinar o canal de mensagem e de entrega
- Permitir uma relação de clientes com base em scoring em tempo real.

Engajamento com o Cliente em todos os canais.

- Cada interação informa e atualiza interações futuras, mesmo entre canais.
- A saída em alta velocidade assegura uma experiência consistente, seja por impressões, meios digitais, vídeos ou voz. Conteúdos podem ser atualizados instantaneamente para refletir necessidades e preferências em tempo real.
- Sincronizar interações de entrada e de saída
- Personalizar conteúdos com base em interações anteriores
- Coordenar correspondência, via Web, email, texto, central de atendimento, IVR e mobile
- Implantar vídeos interativos personalizados, proporcionando um toque humano a custos muito menores
- Atualizar modelos e regras sem a necessidade de nenhuma codificação de TI

Ajude o cliente a aprender mais, e a responder online. Ele ficará mais feliz e você economizará.

Estabeleça uma conexão mais forte.

Aquisição? Retenção? Vendas cruzadas? Você não precisa enfrentar todos os problemas ao mesmo tempo. Com a Pitney Bowes, você pode incrementar rapidamente a sua infraestrutura atual quando e onde ela for necessária.

O projeto aberto e modular permite que você construa uma experiência do cliente completa no decorrer do tempo, aproveitando as vantagens dos seus sistemas legados existentes. Comece por um processo de interação ou departamento específico agora e, depois, use as mesmas soluções para criar interações personalizadas mais eficientes por toda a sua organização.

Conheça seus clientes, aumente seus lucros.

Entenda as necessidades do cliente. Respeite suas preferências. Forneça respostas precisas em cada chamada. Apresente ofertas atraentes e relevantes, mas somente no momento certo. Crie uma experiência que motive seus clientes não somente a retornar, como também a falar com seus amigos. Não deixe que tecnologias díspares fiquem no caminho. O Gerenciamento do Ciclo de Vida do Cliente da Pitney Bowes pode ajudar você a aumentar o valor da interação com o cliente de diversas formas.

A vantagem da Pitney Bowes.

Capacitamos bilhões de transações físicas e digitais, ajudando nossos clientes a estabelecer conexões para obter o máximo de suas operações. Fale conosco hoje mesmo. Teremos a maior satisfação em demonstrar como esses recursos podem ajudar você a falar com seus clientes de novas maneiras.

Brasil

São Paulo - SP

Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 1.681

Cj. 91 - 9º Andar - Cond. Ed. Berrini Brooklin

pbs@pb.com

Para obter mais informações, ligue para 11 2348 8860
ou acesse pitneybowes.com/br

Sobre a Pitney Bowes:

A Pitney Bowes e o Gerenciamento de Ciclo de Vida do Cliente são marcas registradas da Pitney Bowes Inc. ou de uma filial.
Todas as outras marcas comerciais são propriedade intelectual de seus respectivos detentores.