



**Gerenciamento de Informações dos Clientes**

Análise de clientes

**Portrait Customer Analytic Solutions**

Explore, compreenda e preveja o comportamento do cliente

# Otimize o valor de tempo de vida de seus clientes



# O Poder do Portrait Customer Analytics Solutions

## Seus Desafios de Negócios

Para ter destaque no novo ambiente competitivo, sua organização precisa eliminar elementos ineficazes, melhorar a relevância de ofertas e aumentar sua velocidade de insight para dar apoio aos seus objetivos principais, incluindo os seguintes:

- Adquirir Clientes Certos
- Fazer Cross-Selling mais eficiente
- Aumentar a Lucratividade
- Melhorar Retenção de Clientes
- Otimizar o Valor de Tempo de Vida do Cliente

Esse é o poder das soluções do Portrait Customer Analytics. Qualquer ferramenta de inteligência de negócios (BI) pode lhe informar que 6% de seus clientes passaram ao concorrente no mês passado.

Poucas empresas podem informar quais são, dentre os 6%, os que têm maior chance de passar ao concorrente no mês que vem. Um número menor ainda, pode te ajudar a entender quais clientes você pode de fato salvar, para que você possa fazer a ação certa ainda hoje. Isso é a promessa real de análise de clientes: oferecendo aos usuários corporativos—por ex. pessoal da área de marketing e da linha de frente—a imagem clara de como devem segmentar sua base de clientes e o comportamento mais provável de cada segmento.

Com Portrait sua organização pode:

Descubra Novas Áreas  
de Possibilidades de  
Marketing

Melhore o  
Entendimento  
de Clientes

Preveja as  
Necessidades  
Reais dos Clientes

Otimize Programas  
para Maior ROI

Até pouco tempo atrás, os gerentes de negócios que queriam ter acesso ao insight de clientes ficavam presos entre dois extremos. Eles podiam usar as ferramentas padrão de BI com o limitado escopo de exploração de dados. Ou eles podiam escolher soluções sofisticadas de processamento de números que exigem que os programadores estatísticos façam pesquisas complexas, desenvolvam modelos e forneçam respostas.

Essas abordagens podem ser suficientes para responder a perguntas isoladas ou em tempo não crítico, mas elas não são capazes de envolver os usuários de negócios na análise e exploração iterativa. Os gerentes de negócios encontram-se atualmente entre essas duas opções.

Essa lacuna entre os analistas e os gerentes de negócios aos quais eles dão apoio, tais como da área de marketing, gerentes de produto, diretores de serviço ao cliente e gerentes de call centers, impossibilita a capitalização completa de dados dos clientes da parte de organizações. Aqueles que aproveitam ao máximo os dados de clientes, são os que entendem que o verdadeiro insight ocorre somente quando os modelos de dados exatos, bem executados se juntam ao entendimento profundo do negócio. Trata-se de abertura das linhas de comunicação entre analistas e gerentes de negócios e aceleração do processo de investigação iterativa.

### Pitney Bowes Software tem capacidades fundamentais na área de:

#### Gestão de Dados

- Integração de Dados
- Qualidade de Dados
- Enriquecimento de Dados
- Perfil e Monitoramento de Dados
- Business Intelligence

#### Location Intelligence

- Mapeamento e Análise
- Geocodificação
- Gestão de Impostos Corporativos
- Dados Geográficos/de Risco
- Gestão Patrimonial

#### Análise de Clientes e Mercado

- Seleção de Locais
- Visualização e Mineração de Dados
- Segmentação e Direção dos Clientes
- Modelamento Comportamental Previsível
- Modelagem de Levantamento (uplift)
- Otimizador de Contato

#### Estratégia de Comunicações com Cliente

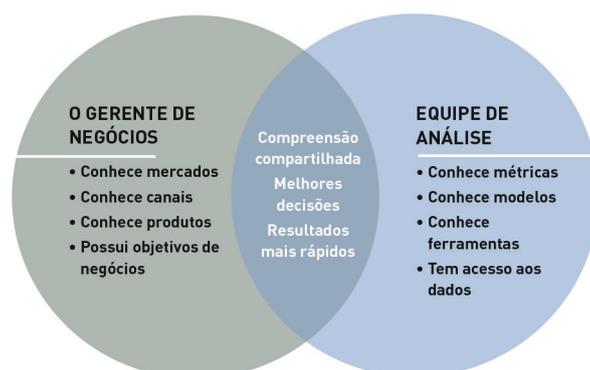
- Gerenciamento de Campanha Multi-canal
- Gerenciamento de Ciclo de Vida do Cliente
- Marketing desencadeado (Eventtriggered Marketing)
- Gerenciamento de Opt-out (cancelamento)
- Decisões e Tempo-Real
- Gerenciamento de Processos de Cliente
- Gerenciamento de Comunicações do Cliente
- Gestão de Documentos
- Auto-serviço da Web
- Faturamento Eletrônico
- Transpromo
- Serviço e Suporte ao Cliente

#### Eficiência de Correspondência

- Conformidade com E-Mail e Conformidade Postal (EUA, Canadá, Austrália)
- Verificação de Mudança (EUA, Canadá)
- Qualidade do Endereço (Global)

“Antigamente levava até duas semanas para obter o resultado da consulta de dados — agora eles podem obter respostas sozinhos em menos de 2 minutos.”

—Uma organização líder nos serviços de viagem



# Portrait Customer Analytics Suite

## PROJETADO PARA: USUÁRIOS DE NEGÓCIOS

O pacote de soluções analíticas para clientes da Portrait é composto de quatro componentes modulares que podem ser implementados , tanto junto quanto individualmente, com cada módulo resolvendo progressivamente desafios cada vez mais complexos.



### **PORTRAIT SELF-SERVICE ANALYTICS:**

Explore dados dos clientes para descobrir novas áreas de oportunidades  
Portrait Self-service Analytics é uma solução de exploração de dados de clientes que é baseada em navegador, fácil de usar e que habilita os usuários na empresa inteira a descobrirem novas áreas de oportunidade. Diferentemente das soluções analíticas tradicionais, Portrait SSA não exige recursos avançados ou assistência de TI, mas acelera o tempo de insight dando controle direto aos acionistas da empresa.



### **PORTRAIT MINER:**

Entenda, visualize e preveja o comportamento do cliente  
Portrait Miner é uma solução de análise preditiva, fácil de usar, que habilita os profissionais de insight de clientes a melhorar a orientação de campanhas e suas segmentações, aumentando o entendimento dos clientes e automatizando o processo de modelagem que prevê o comportamento de clientes. Isso resulta num rico insight de clientes, campanhas mais lucrativas e melhor valor do tempo de vida de clientes (customer lifetime value).



### **PORTRAIT UPLIFT:**

Preveja como seu marketing pode mudar o comportamento do cliente  
Portrait Uplift é uma solução de análise preditiva que habilita sua organização a ir além da modelagem preditiva tradicional e a direcionar seu marketing aos clientes cujo comportamento será positivamente mudado por sua mensagem. Uplift prevê quais clientes são possivelmente convencidos (afetados de maneira positiva pela oferta), e simultaneamente elimina os certos que vão comprar de qualquer jeito, os perdidos que nunca comprarão (indiferentes à oferta), e as "Vespas" que reagirão de maneira negativa.



### **PORTRAIT OPTIMIZER:**

Aloque seus clientes para ofertas específicas e canais para o ROI ideal.  
Uma extensão analítica poderosa do Portrait Dialogue, o Portrait Optimizer é um aplicativo para "otimização de contato" que pode juntar de modo inteligente seus clientes, campanhas e canais, para maximizar o ROI e simultaneamente satisfazer as restrições de recursos da sua empresa.

# Portrait Self-Service Analytics

## EXPLORE DADOS DOS CLIENTES PARA DESCOBRIR NOVAS ÁREAS DE OPORTUNIDADES

O Portrait Self-service Analytics é uma solução de exploração de dados de clientes baseada em navegador, fácil de usar, que capacita os acionistas a descobrir novas áreas de oportunidade com os dados de seus clientes. Diferentemente das soluções analíticas tradicionais, o Portrait Self-service não exige que os analistas ou profissionais de TI processem as pesquisas, acelerando assim o tempo do insight dando controle direto aos acionistas da empresa.

O Portrait Self-service Analytics pode possibilitar que sua organização:

### **Aumente a velocidade de tomada de decisão**

Agora, usuários não técnicos podem acessar a informação de clientes diretamente, encontrando as respostas instantâneas e usando a análise “linha de pensamento”.

### **Fornece acesso ao insight de clientes ao maior número de acionistas**

O insight de cliente não está mais exclusivamente na esfera de analistas avançados. Essa solução coloca a exploração de dados de cliente nas mãos dos responsáveis pelas decisões na empresa, para discernir a visão do cliente baseado em evidências.

### **Libera os analistas experientes para que se concentrem nos projetos de prioridade mais alta**

As equipes de insight de clientes encontram-se sob muita pressão hoje em dia, para obter resultados a partir de dados complexos. Mesmo assim, frequentemente essas “consultas simples” da empresa podem consumir a maior parte de seu tempo.

Agora você pode obter mais da sua equipe de analistas, deixando os mais experientes livres e possibilitando que eles se concentram nos projetos de valor mais alto.

### **Melhora a colaboração entre a empresa e equipes de analistas**

Frequentemente, o que falta é uma linguagem comum entre os acionistas da empresa e seus profissionais da área de clientes que conhecem bem TI. Análise do Portrait Self-service fornece essa “versão única da verdade” para que todos possam estar no mesmo ponto de vista.

### **Portrait Self-service Analytics pode capacitar você para:**

- Entender as características dos clientes
- Descobrir novos segmentos para oportunidades de marketing de clientes
- Rapidamente descobrir “as questões certas” a se fazer

---

### **ISSO SE PARECE COM VOCÊ?**

“Nós precisamos nos aproximar de nossos clientes e entender melhor suas necessidades.”

“Nossa equipe de análise está gastando muito tempo em consultas básicas de dados da equipe de negócios — e não tem tempo suficiente para projetos de maior valor.”

“Gostaríamos de tomar decisões baseadas em evidências para a nossa segmentação de clientes e estratégias de conquistas.”

**Em caso afirmativo, então Portrait Self-service Analytics pode ajudar.**

# Portrait Miner

## PROJETADO PARA: PROFISSIONAIS DE INSIGHT DE CLIENTES

### Entenda, visualize e preveja o comportamento do cliente

Portrait Miner é uma solução poderosa para mineração de dados de clientes e análise preditiva que possibilita que os profissionais da área de insight de clientes e os usuários empresariais adquiram uma imagem clara de seus clientes para poder melhor entendê-los, melhor dirigi-los e prever seu comportamento no futuro.

A mais visual e automatizada solução desse tipo, o Portrait Miner faz a ponte entre as ferramentas padrão de BI com escopo limitado de exploração de dados, e as soluções de processamento de dados que exigem que os programadores estatísticos façam pesquisas complexas e produzam modelos exatos.

O Portrait Miner pode permitir que sua organização:

### Preveja o comportamento de clientes no futuro para melhorar o direcionamento

Preveja os comportamentos e propensões que podem afetar o lucro, incluindo a rotatividade de clientes, oportunidades de cross-selling e upselling, planejamento e segmentação de campanhas, satisfação e lealdade de clientes, e valor do tempo de vida de clientes.

### Melhore seu nível de entendimento dos clientes

Dê vida aos dados de clientes, com a rica e interativa visualização 3D, incluindo mapeamento do calor para colocar o insight no primeiro plano. Agora você pode usar seus dados de clientes para criar visualizações de 360 graus de seus clientes, usando dados e sistemas diferentes.

### Aumente a produtividade de seus escassos recursos de insight de clientes

As demandas da sua equipe de insight de clientes nunca foram maiores. Usando a capacidade de automação preditiva dessa solução, sua equipe pode criar melhores modelos preditivos, em menos tempo, e habilitar os recursos menos especializados para produzir modelos exatos.

A solução usa a poderosa visualização 3D e automação de modelagem rápida para descobrir relações importantes entre os dados, e fornecer os índices de propensão ao toque de um botão. Quando chegar a hora de implementação, seus resultados podem ser imediatamente carregados, sem gravação, através de entrega operacional agilizada. Não importa se você quer criar melhores modelos em menos tempo, ou se está apenas começando com a predição de clientes, o Portrait Miner pode ajudar.

---

“A nova e moderna interface de usuário ajudará a atualizar os novos usuários ainda mais rápido e também ajudará os usuários experientes a terminarem seus projetos em tempo recorde.”

—Christian Reder, Analista de Marketing, T-Mobile Áustria

### Portrait Miner pode capacitar você para:

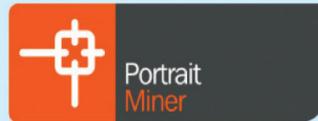
- Identificar os impulsionadores de rotatividade de clientes
- Descobrir quem são seus clientes mais lucrativos
- Entender quais clientes têm maior chance de comprar
- Identificar riscos de crédito e desencadeadores de fraude



Explore



Entenda



Preveja



Otimize



ISSO SE PARECE COM VOCÊ?

“Nossas ferramentas de BI ajudaram, mas agora queremos passar para o próximo nível.”

“Minha equipe de insight de clientes é sobrecarregada e precisa encontrar um jeito de criar mais modelos, com maior precisão, em menos tempo.”

“Nós queremos automatizar a criação de modelos de previsão - mas não queremos sacrificar a sofisticação do modelo.”

Em caso afirmativo, então Portrait Miner pode ajudar.

# Portrait Uplift

## PROJETADO PARA: ANALISTAS AVANÇADOS

Atualmente, sua empresa está perdendo uma valiosa verba de marketing com clientes que nunca vão comprar, ou que irão comprar mesmo se não receberem a comunicação de marketing da sua empresa.

Diferentemente da modelagem tradicional, Portrait Uplift tem o poder de prever a possibilidade de sua empresa de fato mudar e influenciar o comportamento dos clientes. Com essas informações, sua empresa pode concentrar seu marketing somente nos clientes que terão reação positiva a mensagem (possivelmente convencidos)—simultaneamente eliminando os que comprarão de qualquer jeito (os certos), os que nunca comprarão (os perdidos) e os que podem reagir de maneira negativa (os vespas).

Focando os programas somente nos “possivelmente convencidos”, você pode melhorar o ROI dos mesmos programas que está usando no momento.

O Portrait Uplift pode permitir que sua organização:

### **Aloque os fundos de marketing SOMENTE no lugar em que terão um impacto direto e positivo**

Preveja o comportamento que pode de fato ser mudado pelo seu marketing.

- Melhore os resultados das campanhas de 30 até 300%
- Diminua os custos de programas de marketing em até 40%

### **Crie melhores modelos Uplift, em muito menos tempo**

A única abordagem algorítmica disponível que diretamente modela levantamentos, criando modelos mais robustos e exatos—em muito menos tempo. Os resultados podem ser emitidos em forma de listas, resultados, modelos ou código SAS.

### **O Poder do Provado**

Portrait Uplift inclui mais de 10 anos de experiência na modelagem de levantamento e oferece “4 passos ao sucesso” usando uma interface de usuário visual e guiada.

Essa solução premiada foi o objeto de relatórios de analistas populares e prêmios de marketing, e é o único aplicativo no mundo em pacote para automatização de produção de modelos de levantamento exatos.

---

#### ISSO SE PARECE COM VOCÊ?

“ Estamos fazendo modelagem de resposta, mas estamos procurando maneiras de obter resultados ainda melhores.”

“ Ainda há algo que posso fazer para diminuir desperdícios ou melhorar resultados de minhas campanhas?”

“ Estamos tentando construir modelos de levantamento hoje, mas isso consome enorme quantidade de tempo e recursos, e é difícil validar esse esforço.”

**Em caso afirmativo, então Portrait Uplift pode ajudar.**



**Portrait Uplift pode capacitar você para:**

- Descobrir os clientes mais persuadíveis
- Parar de incentivar aqueles que não precisam
- Parar de gastar com clientes que não vão agir
- Parar de saturar com marketing, clientes que irão agir por conta própria

Conseguir, frequentemente, uma solução de recuperação total de investimento com apenas uma campanha.



---

“ A otimização de contato é adequada às organizações com alto volume de marketing direto que enfrentam a difícil tarefa de conciliar milhões de combinações de clientes, ofertas e canais, com análise de clientes, regras de negócios e políticas de contato, para fornecer a mensagem ideal para cada cliente.”

— Forrester Research, Inc. “Understanding Contact Optimization Technology” (“Entender a Tecnologia de Otimização de Contato”) Setembro 2006

# Portrait Optimizer

## PROJETADO PARA: NEGOCIANTES AVANÇADOS

### **Aloque seus clientes para ofertas específicas e canais para um ROI ótimo**

A maior parte dos profissionais de marketing tem consciência de que sua abordagem atual é provavelmente direcionada às pessoas certas, com campanhas erradas e que, conseqüentemente, perde dinheiro. E nesse novo mundo de comunicação por canais inter-conectados, proliferação de canais e silos de negócios internos, o desafio de alocar o canal apropriado e maximizar o ROI pode parecer uma missão impossível.

Uma extensão poderosa do Portrait Dialogue, o Portrait Optimizer é uma solução de otimização de contato automatizada que pode habilitar sua organização a alocar os recursos do marketing onde ele terá o maior impacto em suas campanhas, canais e clientes, para trazer maior benefício. Equilibrando restrições de sua empresa e benefícios esperados, sua organização pode determinar a mistura certa de ofertas e canais que devem ser usados para aumentar o valor do tempo de vida de clientes.

Portrait Optimizer pode possibilitar que sua organização:

### **Otimize ROI de marketing—em várias campanhas e com vários clientes**

Nem todas as ofertas são iguais. Portrait optimizer analisa restrições da sua empresa, inclusive elegibilidade, custo, valor e quantidade para cada oferta e avalia esses fatores comparando com o resultado previsto, para alocar automaticamente as ofertas certas aos indivíduos certos, usando os canais certos.

### **Reduza o cansaço de clientes com anúncios e desistência**

Determinando a melhor oferta para cada indivíduo, o Portrait Optimizer pode atender complexas regras de governança de cliente, oferecer critérios de elegibilidade e preferências de clientes, assegurando a conformidade, melhorando a relevância e aumentando a satisfação de clientes.

### **Automatize a colaboração entre pessoal de marketing e os analistas**

Uma extensão intuitiva do Portrait Dialogue, essa solução permite ao pessoal do marketing especificar as restrições de otimização de colaborar com as equipes de análise para a otimização de tarefas. Para assegurar entendimento, relatórios

visuais de calor mapeados e previsões fornecem transparência total antes de implementação de produção. Exclusivamente, o Portrait Optimizer é a única solução de otimização de contatos no mundo que pode incorporar modelos de levantamento automatizado (Portrait Uplift). Essa poderosa capacidade exclusiva ajuda você a maximizar o benefício incremental de seu gasto com marketing, porque não gasta recursos com os clientes cujo comportamento não pode ser influenciado por essas ações.

---

#### ISSO SE PARECE COM VOCÊ?

“Nem todos clientes precisam da mesma quantidade de incentivo para agir. Então, quais eu deveria enviar, para quais clientes, para poder otimizar o ROI?”

“Nossos clientes não interagem somente através de um só canal, mas muitos - e cada um tem diferentes custos e benefícios. Qual canal deveria usar para cada cliente para poder otimizar o ROI?”

“Nossos clientes estão se descadastrando, reduzindo nossa habilidade de maximar o valor de tempo de vida do cliente. Como nós temos certeza que estamos enviando apenas as mensagens mais relevantes?”

Em caso afirmativo, então Portrait Optimizer pode ajudar.



#### Portrait Optimizer pode capacitar você para:

- Alocar o orçamento de marketing do melhor modo para impulsionar retorno sobre o investimento em marketing (ROMI)
- Melhorar a relevância de ofertas e satisfação de clientes
- Reduzir desperdício de marketing e fadiga de anúncios nos clientes

# O Que Faz o Portrait Customer Analytics Solutions ser único

A Portrait Customer Analytics Suite é a solução mais avançada e fácil de usar para entender e prever o comportamento do cliente. A mais intuitiva, veloz e efetiva solução do seu tipo, essas soluções modulares são condensadas com recursos líderes de mercado que podem aumentar dramaticamente os resultados, ao aumentar a agilidade de insight, eficiência e efetividade geral de marketing.

A diferença do Portrait Customer Analytics

## **Agilidade:**

A fácil interface do pacote permite aos usuários novos começarem a trabalhar rapidamente e, ao mesmo tempo, fornecem aos usuários experientes sinalização visual, interatividade sem par e feedback instantâneo.

## **Eficiência:**

Com análise profunda e automação operacional, as soluções do Portrait Customer Analytics podem habilitar os recursos analíticos menos avançados a gerarem modelos exatos e acelerarem o fornecimento de insight analítico em toda sua organização.

## **Efetividade:**

Com as melhores e mais avançadas práticas de modelagem inseridas nos aplicativos, inclusive a única solução de modelagem Uplift do Portrait, sua equipe poderá produzir os modelos mais precisos que podem ter o maior impacto no seu marketing e resultados.

## **Portrait Customer Analytics - Soluções em Ação**

Da aquisição de clientes, até "onboarding" dos clientes, lealdade, risco e retenção, o Portrait Customer Analytics Solutions pode possibilitar que sua organização obtenha maior insight para otimizar o valor do tempo de vida do cliente. Essas soluções líderes no mercado fornecem melhor entendimento de clientes e podem ser aplicadas para resolver seus desafios mais difíceis e urgentes de insight. Os exemplos populares incluem:



**O PORTRAIT CUSTOMER ANALYTICS SUITE É A MAIS VISUAL, AUTOMATIZADA E PODEROSA SOLUÇÃO PARA ENTENDER E PREVER O COMPORTAMENTO DO CLIENTE.**



SERVIÇOS FINANCEIROS	SEGURO	COMUNICAÇÕES	VAREJO	PUBLICAÇÃO E MÍDIA	SAÚDE
Direcionamento à aquisição	Aquisição de clientes	Ativação rentável	Direcionamento à renovação de assinatura	Direcionamento à renovação	Retenção/Renovação de políticas
Aumentar produtos por cliente	Melhorar taxas de renovação a custo reduzido	Aumentar ativação de funções	Direcionamento à aquisição	Compra de mídia	Eficácia de cuidados preventivos
Retenção e renovação dos clientes	Aumentar produtos por cliente	Reduzir taxas de rotatividade e melhorar salvabilidade	Determinação do perfil de assinantes	Otimização de ofertas e canais	
Reapreçamento de cartões de crédito	Otimização de ofertas e canais	Planejar migração (por ex. para planos mais lucrativos)	Otimização de ofertas e canais		Eficácia de provedor
Aumentar utilização		Otimização de tarifas			Determinação do perfil de pacientes
Gerenciamento de cobranças		Otimização de ofertas e canais			Previsão e análise comparativa do desempenho de unidade (paciente)
Otimização da segmentação de ofertas e canais		Estimular recargas (telecomunicação pré-paga)			Cobranças
		Recuperação			Análise de comportamento de exceção e suspeito

# SEU NEGÓCIO MAIS LUCRATIVO.

Essas soluções modulares têm as melhores capacidades no mercado que podem dramaticamente melhorar seus resultados - em muitos casos, usando os mesmos programas que você está usando.

## O Portrait Suite faz cada interação contar

Portrait Customer Analytic Solutions são parte do pacote Portrait Customer Analytics and Interaction Suite que habilita as organizações B2C orientadas aos clientes à melhorar lucratividade, aumentar o valor de clientes e melhorar a retenção de clientes através de interações com clientes com maior ROI—partindo de insight para ação.

Juntando o poder de profundo insight de clientes com o diálogo conectado multi-canal em todos os pontos de contato com estes, sua organização pode ter um diálogo interessante com eles e forjar os relacionamentos de vida inteira com cada um de seus clientes mais valiosos.

## Os módulos do Portrait Customer Analytics e Interaction Suite incluem:

INSIGHT  
Portrait Self-service Analytics  
Portrait Miner  
Portrait Uplift  
Portrait Optimizer

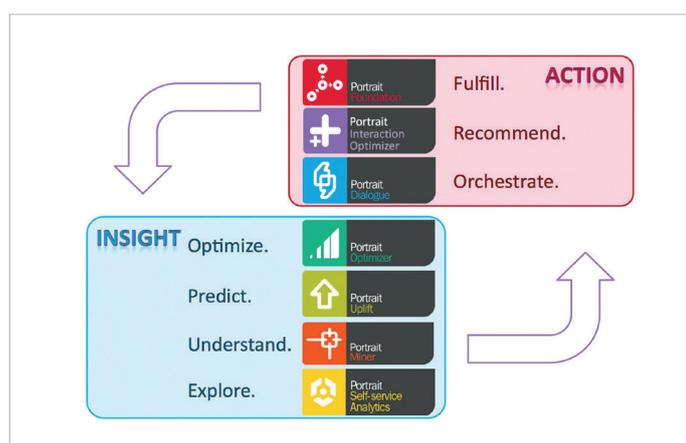
AÇÃO  
Portrait Dialogue  
Portrait Interaction Optimizer  
Portrait Foundation

## A Pitney Bowes oferece uma vantagem competitiva

Com a Pitney Bowes, você será capaz de analisar e entender seus clientes de um jeito mais preciso e completo. Nosso Customer Analytics faz parte de um grupo de soluções que possibilitam relacionamento de vida com cliente e não só possibilitam melhor análise e tomadas de decisões, como também melhoram os sistemas operacionais e fluxo de trabalho.

## Com a Pitney Bowes, você pode:

- Entender, visualizar e prever o comportamento do cliente
- Prever como seu marketing pode mudar o comportamento do cliente
- Alocar seus clientes para específicas ofertas e canais para otimizar o ROI





Resumindo, com a  
Pitney Bowes, você será  
capaz de adquirir, servir  
e aumentar seus clientes  
e relações constituintes.

**Brasil**

São Paulo - SP

Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 1.681

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

[pbs@pb.com](mailto:pbs@pb.com)

Para obter mais informações, ligue para 11 2348 8860  
ou acesse [pitneybowes.com/br](http://pitneybowes.com/br)

**Sobre a Pitney Bowes:**

A Pitney Bowes e o Portrait Customer são marcas registradas da Pitney Bowes Inc. ou de uma filial.  
Todas as outras marcas comerciais são propriedade intelectual de seus respectivos detentores.