

Communiqué de presse

Pitney Bowes multiplie les initiatives d'engagement numérique des entreprises grâce aux nouvelles fonctionnalités de ses solutions Communicate

Les nouvelles fonctionnalités considérées comme l' « avenir du marketing » par un client

Paris, le 9 mai 2017 – Pitney Bowes Inc. (NYSE: PBI), leader technologique mondial et fournisseur de produits et solutions innovants pour dynamiser le commerce, annonce ce jour le lancement de quatre nouvelles fonctionnalités pour ses solutions [Communicate](#). Ces nouvelles fonctionnalités permettront aux entreprises et aux marques d'améliorer l'Engagement Client à chaque interaction. [Lancées initialement en 2016](#), les solutions Communicate de Pitney Bowes ont été développées spécialement pour aider les responsables marketing, ainsi que les services client à mettre en place des améliorations tangibles en termes d'Engagement Client, avec une technologie permettant de créer et de guider des interactions pertinentes et personnalisées au travers de tous les canaux concernés.

Les nouvelles fonctionnalités, apportent des innovations en matière d'engagement numérique et de communications physiques, ont été développées en réponse aux retours d'expérience des clients, à l'évolution de leurs besoins, et aux changements que connaît aujourd'hui le paysage numérique :

- **EngageOne Video (EOV) v2.3**, propose quatre nouveaux formats de vidéo pour un retour sur investissement en seulement 21 jours. Les analyses et retours d'information que génère le déploiement de la plateforme EOV permettent aux entreprises de tirer les enseignements nécessaires et d'ajuster leur stratégie avant d'investir dans une solution entièrement personnalisable ;
- **EngageOne Digital Designer v2.0** offre une interface basée sur navigateur permettant à tout un chacun de créer et livrer e-mails, SMS et notifications push, en utilisant un contenu interactif et dynamique optimisé pouvant être affiché sur n'importe quel type de système ;
- **EngageOne Communications Suite v4.4** permet quant à elle aux entreprises de concevoir et d'assurer à leurs clients des communications engageantes et personnalisées en temps réel, ainsi que des communications multicanaux par lots ;

- **EngageOne Output Manager v3.0** optimise le workflow documentaire et libère les utilisateurs des contraintes inhérentes aux flux de données et aux fournisseurs propriétaires, avec une solide gestion de l'impression.

Parmi les entreprises ayant déjà déployé les nouvelles fonctionnalités Communicate, figurent la compagnie d'assurance britannique Geoffrey Insurance et la société de marketing digital colombienne TRACK. « *C'est l'avenir du marketing* », se félicite María Alejandra Mora, qui dirige cette dernière. « *Le contenu numérique qui recueille des données auprès du client nous aide à créer des campagnes adaptées qui maximisent l'Engagement Client. Avec la transformation numérique de nos services marketing, les marques globales pourront déployer les campagnes nécessaires qui se traduiront rapidement par des résultats tangibles et par le retour sur investissement espéré. Grâce aux technologies d'Engagement Client conçues par Pitney Bowes nous comptons être les pionniers de notre secteur.* »

« *Notre activité repose en grande partie sur l'excellence de notre service client, raison pour laquelle il est si important pour nous d'utiliser systématiquement des technologies qui autorisent l'engagement recherché, de manière interactive et personnalisée* », précise **Paul Baxter, directeur de Geoffrey Insurance Services**. « *Les polices d'assurance pour les voitures et les petits véhicules utilitaires sont des documents longs et complexes, souvent difficiles à comprendre. EngageOne Video de Pitney Bowes nous donne la possibilité d'améliorer la communication au niveau des documents imprimés et d'offrir une expérience numérique décisive pour nos clients et pour l'ensemble de notre secteur d'activité.* »

« *La transformation numérique qui se joue actuellement ne consiste pas simplement à intégrer une technologie particulière à sa stratégie commerciale propre. C'est l'innovation et l'engagement qui accompagnent ces technologies qui importent davantage* », explique **Chris Hall, VP Customer Engagement Solutions chez Pitney Bowes**. « *Nous sommes très fiers des évolutions et des fonctionnalités nouvelles que nous apportons avec notre offre Communicate, dans la mesure où elles permettront à nos clients d'opérer des changements significatifs avec leur propre Expérience Client.* »

Selon un [rapport récent](#), à l'horizon 2020, l'Expérience Client devrait s'avérer plus importante que le coût et le produit comme différenciateur clé de la marque. Pendant des années, il a été demandé aux entreprises de fournir des expériences cohérentes sur les différents canaux disponibles – physiques, numériques et mobiles. Avec les tendances émergentes comme l'Intelligence Artificielle (IA) et les interfaces conversationnelles, une couche de complexité supplémentaire vient perturber la stratégie des marques en termes d'expérience client.

Pour implanter ces technologies sur le marché, Pitney Bowes s'est associé à plusieurs partenaires technologiques, notamment [PointSource](#) et [Rapt Media](#), afin de contribuer à accélérer la valeur temps pour les clients, dans le cadre de leurs initiatives dans leur transformation numérique.

« *La transformation numérique est disruptive jusqu'au point de rendre obsolètes beaucoup d'entreprises. Pour rester aux avant-postes dans le paysage extrêmement évolutif que nous connaissons aujourd'hui, les entreprises qui ne sont pas nées à l'ère digitale n'ont pas d'autre choix que d'embrasser ces technologies et de commencer à en faire le meilleur usage possible dans le cadre de leur stratégie commerciale* », observe **Mike Chadwick, Head of Business Development de PointSource**. « *Le succès d'une entreprise repose in fine sur deux éléments : la personnalisation et le contexte. Notre partenariat avec Pitney Bowes permet aux entreprises de bénéficier de solutions technologiques capables de fournir du contexte via des données propriétaires, pour un Engagement Client et des communications plus efficaces par le biais d'offres et de messages personnalisés* »

EngageOne Video (EOV) v2.3 est une [solution primée](#) combinant la vidéo et les données pour offrir une vidéo interactive et personnalisée qui aide les entreprises à renforcer l'engagement client et l'expertise sans aucune augmentation des frais d'exploitation, et en réduisant le coût des centres d'appel. Grâce à un [nouveau partenariat avec Rapt Media](#), les entreprises dans les secteurs des télécommunications, de l'assurance, des services publics et des services financiers sont désormais en mesure d'accéder à quatre formats vidéo leur permettant d'assurer un retour sur investissement en seulement 21 jours. Les analyses et retours d'information que génère le déploiement de la plateforme EOV permettent aux entreprises de tirer les enseignements nécessaires et d'ajuster leur stratégie avant d'investir dans une solution entièrement personnalisable. La plateforme EOV a récemment fait l'objet d'une reconnaissance mondiale récompensant l'excellence de l'engagement et du service client qu'elle permet de mettre en œuvre, avec l'attribution de plusieurs prix : [European Contact Centre Service Awards \(ECCCSA\)](#), [POST Digital Insurance Awards](#), [FS Tech Awards](#), et [Xplor France](#).

EngageOne Digital Designer v2.0 constitue une interface reposant sur un navigateur. A la fois simple et très puissante, elle permet à tout le monde de créer du contenu interactif, optimisé pour un affichage sur tous les appareils, diffusé par e-mail, SMS ou notifications Push. A l'aide de modèles interactifs et d'outils fonctionnant sur le principe du « Glisser-Déposer », les utilisateurs professionnels peuvent créer, dans des délais record, des communications client plus engageantes et réactives.

Cette nouvelle version enrichit les fonctions de conception, prend en charge les échecs de livraison et inclut des fonctionnalités de création de rapport en temps réel, sans compter les options d'importation et d'exportation de modèles.

EngageOne Communications Suite v4.4 permet aux entreprises de concevoir et diffuser auprès de leurs clients des communications engageantes et personnalisées, multicanales en temps réel et groupées. La dernière version de cette suite permet aux utilisateurs d'intégrer un contenu vidéo interactif à leurs communications électroniques ou print. Parmi les autres fonctionnalités notables : des mises à jour régulières pour EngageOne Interactive, permettant aux utilisateurs de compléter leurs formats avec une liste étendue de navigateurs compatibles, comme Google Chrome et Firefox, et un traitement plus rapide des communications par lots et à la demande.

EngageOne Output Manager v3.0 optimise les flux de documents et libère les utilisateurs des limites inhérentes aux marques déposées et des flux de données grâce à une gestion efficace des tâches d'impression.

Dans cette version mise à jour d'EngageOne Output Manager, nous avons inclus un module en option, EngageOne Accessibility, qui permet à nos clients de traiter les communications PDF et de créer des balises (tag) accessibles aux malvoyants pendant le flux de production pour les communications à envoyer ou à archiver. Ainsi, ces communications seront accessibles à des clients malvoyants sur des appareils dédiés (par ex : lecteur d'écran ou appareils du même genre). Les collaborateurs malvoyants sont ainsi aidés pour assister et servir les clients et les servir du mieux que possible.

Pour plus d'informations : <http://www.pitneybowes.com/fr/customer-engagement/case-studies/digital-engagement-engageone.html>

À propos de Pitney Bowes

Pitney Bowes (NYSE: PBI) est une entreprise technologique mondiale qui prend en charge des milliards de transactions –physiques ou numériques- dans le monde du commerce connecté et sans frontière. Nos clients, à travers le monde, incluant 90 % des Fortune 500, font confiance aux produits, solutions et services de Pitney Bowes en matière de Gestion des Informations Client, Location Intelligence, Engagement Client, Expédition, Courrier et E-commerce international. Avec la solution innovante Pitney Bowes Commerce Cloud, les clients peuvent accéder à une large gamme des solutions, analyses, APIs de Pitney Bowes pour développer le commerce. Pour plus d'informations, visitez le site de Pitney Bowes, les Orfèvres du Commerce, à l'adresse suivante : www.pitneybowes.com/fr.

Contacts presse Burson-Marsteller i&e

Rivély Monampassi / Gabriel Legrand

01 56 03 12 13 / 01 56 03 13 16

Rively.monampassi@bm.com / gabriel.legrand@bm.com

Contact Pitney Bowes

Anne-Laure Le Lièvre

Communications Manager, Europe M +33 (0)624 781 690

annelaure.lelievre@pb.com