

Pitney Bowes investiert weiter in digitale Kundenbindung

Anwender bezeichnen neue Funktionen als „die Zukunft des Marketings“

DARMSTADT, 09. Mai 2017 - Pitney Bowes Inc. (PBI), ein globales Technologieunternehmen und Anbieter von innovativen Produkten und Lösungen für den Handel, kündigt heute den Launch vier neuer [Communicate](#)-Funktionen an, die über alle Touchpoints hinweg die digitale Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden verbessert. Die Communicate Solutions von Pitney Bowes unterstützen seit 2016 Führungskräfte aus Marketing, Kundenservice und Kundenbindung bei der Stärkung ihrer Kundenbindungen durch persönliche Interaktionen über alle Kanäle.

Die neuen Funktionen, darunter Innovationen für digitales Engagement sowie physische Kommunikation sind nun die Antwort auf Kundenfeedback, sich wandelnde Kundenbedürfnisse sowie eine veränderte digitale Landschaft. Sie beinhalten:

- **EngageOne Video (EOV) v2.3**, mit vier neuen Videovorlagen, um den ROI in nur 21 Tagen voranzutreiben. Die Analysen und Auswertungen der Anwendung ermöglichen Unternehmen, aus Prozessen zu lernen und Anpassungen vorzunehmen, bevor sie mit der EOV-Plattform in eine vollständig konfigurierbare Lösung investieren.
- **EngageOne Digital Designer v2.0** bietet eine browserbasierte Benutzeroberfläche, auf der jeder Anwender Benachrichtigungen via E-Mail, Push-Nachrichten oder SMS erstellen und versenden kann - mit interaktivem, dynamischem Inhalt, der für die Darstellung auf allen Geräten optimiert ist.
- **EngageOne Communications Suite v4.4** ermöglicht Unternehmen, ihren Endkunden auf allen Kanälen ansprechendes, personalisiertes Marketingmaterial zuzusenden
- **EngageOne Output Manager v3.0** optimiert den Arbeitsfluss für Dokumente und befreit die Anwender von den Beschränkungen proprietärer Anbieter und Datenströme mit robustem Druckmanagement.

Zu den Kunden, die die neuen Communicate-Funktionen bereits nutzen, gehören Geoffrey Insurance, die Delta Lloyd Group und TRACK Colombia. „Das ist die Zukunft des Marketings“, sagt María Alejandra Mora, Chefin von TRACK Colombia. „Begeisternder digitaler Inhalt, der Kundendaten sammelt, hilft uns bei der Planung zielgruppenrelevanter Kampagnen und Maximierung der Kundenbindung. Mit der digitalen Transformation unserer Marketingservices können globale Marken gezielte Kampagnen fahren, die messbare Ergebnisse liefern und schnell einen ROI erzielen. Wir freuen uns, ein Vorreiter beim Einsatz dieser Kundenbindungslösungen von Pitney Bowes zu sein.“

„Unser Unternehmen lebt von ausgezeichnetem Kundenservice. Deshalb ist es für uns unerlässlich, dauerhaft auf Technologien zu setzen, die das Kundenengagement mit personalisierten, interaktiven Funktionen vorantreibt“, sagt Paul Baxter, Chef von Geoffrey Insurance Services. „Ausführliche Auto- und Van-Versicherungspolizen sind komplex und können schwer verständlich sein. Pitney Bowes‘ EngageOne Video lässt uns nun die gedruckten Materialien um eine digitale Erfahrung erweitern, die sowohl unsere Kunden als auch unser Geschäft einen deutlichen Schritt voranbringen.“

Paul Vogelaar, Architect bei Delta Lloyd Group sagt: “Die mit Groovy programmierte Full-Stack-Installation in der EngageOne Communication Suite ist eine wichtige Verbesserung. Der Komfort, ein einziges Eigenschaften-Dokument zu bearbeiten, um eine komplette Umgebung zu konfigurieren, spart erheblich viel Zeit ein. Die Möglichkeit, dieses Eigenschaften-Dokument zu bearbeiten und dabei einige

Parameter zu ändern während zwischen Abnahmeprüfung und Produktionsumgebung unterschieden wird, verbessert den Kommunikationsprozess bedeutend.“

Laut einem [aktuellen Report](#) werden bis 2020 Preis und Produkt als wichtigste Markenkennzeichen durch das Kundenerlebnis abgelöst werden. Kunden erwarten von Marken bereits heute einen hohen Grad personalisierter Interaktion und kommunizieren zeitgleich über mehrere Kanäle, darunter soziale Medien, Websites sowie im Laden. Für viele Unternehmen stellen diese Anforderungen eine große Herausforderung dar - und das Aufkommen von Technologien wie Künstlicher Intelligenz (KI) und Chatbots hat die Situation noch weiter verkompliziert.

Marc Hirtz, Pitney Bowes Vice President Continental Europe, erklärt: „Bei der digitalen Transformation geht es nicht nur darum, Technologien in eine bestehende Geschäftsstrategie zu integrieren. Es geht in erster Linie um die Innovation und Vernetzung, die mit diesen Technologien unterstützt werden. Wir sind stolz auf die Updates und die neuen Funktionen in unserem Communicate-Portfolio, die unseren Kunden deutliche bessere Erlebnisse für deren Kunden ermöglicht.“

Um diese Technologien auf den Markt zu bringen, hat Pitney Bowes sich mit Partnern wie [PointSource](#) und [Rapt Media](#) zusammengeschlossen. Gemeinsam helfen sie Kunden dabei, ihre Initiativen für den digitalen Wandel schneller zum Erfolg zu führen.

Mike Chadwick, Head of Business Development bei Point Source, sagt: „Die digitale Transformation verändert die Geschäftswelt so stark, dass sie gesamte Unternehmen überflüssig machen kann. Um in der sich permanent wandelnden Landschaft von heute noch relevant zu bleiben, haben Unternehmen keine andere Wahl als sich der Digitalisierung zuzuwenden und sie als Teil ihrer Geschäftsstrategie zu verstehen. Unsere Partnerschaft mit Pitney Bowes schafft technische Lösungen, die durch proprietäre Daten Zusammenhänge schaffen, damit Unternehmen ihre Zielgruppe mit personalisierten Angeboten und Informationen besser erreichen.“

Hinweise für Redakteure

EngageOne Video (EOV) v2.3 ist eine [prämierte Lösung](#) die Videotechnik mit Anwenderdaten kombiniert um interaktive, personalisierte Videos zu erstellen. Das hilft Unternehmen, die Kundenbindung durch gezielte Expertenberatung zu stärken – und gleichzeitig die Kosten für Call Center zu reduzieren. [Dank einer neuen Partnerschaft mit Rapt Media](#) können Telekommunikations-, Versicherungs- und Finanzdienstleister sowie Versorgungsunternehmen jetzt auf vier Videovorlagen zugreifen, um den ROI in nur 21 Tagen voranzutreiben. Die Analysen und Auswertungen der Anwendung ermöglichen Unternehmen, aus Prozessen zu lernen und Anpassungen vorzunehmen, bevor sie mit der EOV-Plattform in eine vollständig konfigurierbare Lösung investieren. EOV erntete jüngst globale Anerkennungen durch mehrere Auszeichnungen für Kundenexzellenz und Kundenservice: [European Contact Centre Service Awards \(ECCCSAs\)](#), [POST's Digital Insurance Awards](#), [FS Tech Awards](#) sowie die [Xplor France Awards](#).

EngageOne Digital Designer v2.0 bietet eine einfache aber mächtige browserbasierte Benutzeroberfläche, auf der jeder Anwender Benachrichtigungen via E-Mail, Push-Nachrichten oder SMS erstellen und versenden kann - mit interaktivem, dynamischem Inhalt, der für die Darstellung auf allen Geräten optimiert ist. Mit interaktiven Vorlagen und Drag-and-Drop-Tools können Geschäftskunden durch besseres Design, Rückläufer-Auswertung, Dashboard-Berichtsfunktionen sowie Vorlagenimport und – export schnell ansprechendere Kundenkommunikation produzieren.

EngageOne Communications Suite v4.4 ermöglicht Unternehmen, ihren Endkunden auf allen Kanälen ansprechendes, personalisiertes Marketingmaterial zuzusenden. In der neusten Version der EngageOne Suite können Anwender interaktiven Videoinhalt in ihren gedruckten und digitalen Materialien einbetten. Weitere Funktionen beinhalten Updates auf EngageOne Interactive, das Anwendern ermöglicht, ihre Vorlagen auf einer erweiterten Bandbreite kompatibler Browser fertigzustellen, etwa Google Chrome und Firefox, sowie eine schnellere Verarbeitung von Sammel- und On-Demand-Kommunikation.

EngageOne Output Manager v3.0 optimiert den Arbeitsfluss für Dokumente und befreit die Anwender von den Beschränkungen proprietärer Anbieter und Datenströme mit robustem Druckmanagement. Bei diesem Update stellen wir ein neues optionales Modul zur Verfügung, EngageOne Accessibility. Das ermöglicht den Anwendern, PDF-Dateien aufzunehmen, mit den benötigten Tags für den Output zu versehen und Kommunikation während des Produktionsprozesses zu archivieren. So können auch Kunden und Mitarbeiter mit eingeschränktem Sehvermögen über ihre Hilfsgeräte auf die Materialien zugreifen.

Über Pitney Bowes

Pitney Bowes (NYSE: PBI), ein globales Technologieunternehmen, ermöglicht Milliarden von Transaktionen – physisch und digital – in der vernetzten und grenzenlosen Welt des Handels. Kunden rund um den Globus, darunter 90 Prozent der Fortune 500-Unternehmen, verlassen sich in den Bereichen Kundeninformationsmanagement, Location Intelligence, Kundenbindung, Versand, Postbearbeitung und globaler E-Commerce auf Produkte, Lösungen und Dienstleistungen von Pitney Bowes. Dank der innovativen Pitney Bowes Commerce Cloud haben Kunden Zugriff auf die zahlreichen Lösungen, Analysen und APIs von Pitney Bowes zur Handelsförderung und Umsatzsteigerung. Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Pitney Bowes, dem Craftsmen of Commerce, unter www.pitneybowes.com.

###

Pressekontakt:

Philine von Hardenberg
Burson-Marsteller GmbH
Kleyerstraße 19
60326 Frankfurt am Main
+491722045387
philine.vonhardenberg@bm.com

Kontakt bei Pitney Bowes:

Astrid Schüler
Pitney Bowes Deutschland GmbH
Poststraße 4-6
64293 Darmstadt
06151 – 5202 208 / +49170 924 7817
Astrid.schueler@pb.com