



Customer Engagement
Personalisierte Kundenbindung

EngageOne®
EngageOne® Digital Self Service

Gestalten Sie Ihren Self-Service intelligenter und ansprechender.



Stellen Sie genau den Self-Service zur Verfügung, den sich Ihre Kunden wünschen.

„Die Bereitstellung eines digitalen Self-Service-Portals belegt den ersten Platz bei den Initiativen zur Verbesserung der Kundenkommunikation.“

–InfoTrends, 2015

EngageOne® Digital Self Service von Pitney Bowes bietet ein intelligentes, nahtloses Self-Service-Erlebnis, das schneller und kostengünstiger ist, als Sie es je für möglich hielten.

- Wählen Sie ein beliebiges Serviceniveau aus.
- Bauen Sie auf Ihre bestehenden Systeme und Prozesse auf.
- Fügen Sie Funktionen Ihrem Bedarf entsprechend hinzu.
- Schaffen Sie klare, ansprechende und personalisierte Interaktionen über all Ihre Kanäle hinweg.
- Stellen Sie ein ansprechenderes Erlebnis in nur wenigen Wochen bereit.

Vom sofortigen Zugriff auf Kundendokumente bis hin zu interaktiven Abrechnungsfunktionen und Kommunikation über ein interaktives, personalisiertes Video ermöglicht EngageOne Digital Self Service Ihnen eine effizientere und effektivere Kontaktaufnahme mit Ihren Kunden. So können Sie wertvollere, langanhaltendere Beziehungen knüpfen.

Verbessern Sie die Interaktion und Kundenbindung.

Die Erwartungen Ihrer Kunden ändern sich schnell. Immer mehr Kunden fordern Self-Service-Funktionen. Sie wollen darauf vertrauen können, dass sie rund um die Uhr Antworten von einem Kundenservicemitarbeiter erhalten oder Informationen selbst abrufen können. Dabei möchten sie nicht lange auf Ihre Reaktion warten müssen.

Sie fordern:

- Zugriff auf eindeutige Antworten mit wenigen Klicks
- Schnelle Problembhebung
- Ein nahtloses Erlebnis, das sämtliche Interaktionen über alle Kanäle hinweg umfasst
- Ein personalisiertes Erlebnis, das ihre Vorlieben und Anforderungen berücksichtigt

Kunden möchten problemlos auf relevante Informationen zugreifen, beispielsweise auf verfügbare Serviceleistungen, Vertragsdetails, Schadensbearbeitungen und den Rechnungsverlauf. Zudem möchten sie ihre Optionen flexibel und in ihrem eigenen Tempo prüfen. Dabei müssen sie darauf vertrauen können, dass die bereitgestellten Informationen genau und aktuell sind.

Mit EngageOne® Digital Self Service stellen Sie genau das bereit, was Ihre Kunden sich am meisten wünschen: Die Fähigkeit, sich selbst schnell und problemlos weiterzuhelfen.

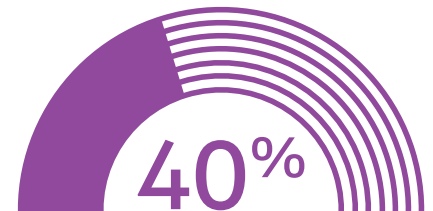
Verkaufen Sie mehr an bestehende Kunden.

Zeigen Sie, dass Sie Ihre Kunden verstehen und schätzen. Mit EngageOne Digital Self Service sprechen Sie Ihre Kunden individuell an und kombinieren Kundenprofile mit Transaktions- und Verhaltensdaten, um wertvolle neue Erkenntnisse zu gewinnen.

Leistungsstarke Analysen schlagen Ihnen eine optimale Folgeinteraktion vor, damit Sie genau im richtigen Moment relevante Botschaften und ansprechende Angebote bereitstellen können. Interaktive, personalisierte Videos nutzen diese Erkenntnisse, um Cross-Selling- und Up-Selling-Gelegenheiten über einen „virtuellen Mitarbeiter“ auszuschöpfen, der in Echtzeit Produkte und Services basierend auf den Aktionen eines Kunden erläutert.

Ersetzen Sie kostspielige Call Center-Aktivitäten.

Wenn Sie Kunden einen einfachen Selbstzugriff auf Informationen bieten, führt dies in der Regel zu deutlich weniger Call Center-Aktivitäten. Weniger Anfragen und kürzere Wartezeiten bedeuten eine höhere Kundenzufriedenheit. Der Self-Service-Zugriff steigert zudem die Produktivität Ihrer Kundenservicemitarbeiter, die ihre Zeit für die Behebung komplexerer Probleme aufwenden können.



der Verbraucher gaben in einer weltweiten Studie an, dass sie für ihre zukünftigen Interaktionen mit Unternehmen Self-Service einem menschlichen Kontakt vorziehen würden.





Das Erlebnis, das der Kunde möchte, liegt in greifbarer Nähe.

Digitale Self-Service-Funktionen zählen zu den obersten Prioritäten Ihrer Kunden. Daher haben wir ihre Implementierung so einfach wie möglich gestaltet. Sie müssen kein großer Konzern sein, um auf dem Markt Erfolg zu haben. Sie benötigen keine große IT-Abteilung oder neue Systeme und Prozesse. Pitney Bowes hat Lösungen für die Herausforderungen gefunden, die die meisten Unternehmen daran hindern, die Vorteile des digitalen Self-Services voll auszuschöpfen. Dies erreichen wir wie folgt:

- Unsere Lösung stellt eine Verbindung zwischen separaten Front- und Backoffice-Systemen her und ermöglicht ihnen, miteinander zu kommunizieren. So können Sie alle Kundendaten innerhalb Ihres Unternehmens schnell und einfach teilen.
- Wir konsolidieren Daten aus einer beliebigen Anzahl an Quellen, um ein optimiertes, einheitliches Kundenerlebnis zu schaffen. Unsere Lösungen ersetzen komplexe Dokumente durch eine einfache, eindeutige Kommunikation und bündeln Ihre verschiedenen Geschäftsbereiche in einem einzigen, vereinheitlichten Portal.
- Sie benötigen keine umfassende Onlinepräsenz, um das Leben Ihrer Kunden durch einen einfachen Onlinezugriff auf Dokumente zu erleichtern. Fügen Sie neue Funktionen einfach schrittweise hinzu, sobald der Bedarf entsteht.

„77 Prozent der erwachsenen Internetnutzer in den USA geben an, dass ein guter Onlinekundenservice vor allem die verfügbare Zeit des Kunden berücksichtigt.“

– Contact centers must go digital or die (Kontaktzentren müssen digital werden, um zu überleben), April 2015, Forrester Research

Die agile Alternative zu einem selbstentwickelten Portal

Optimaler Funktionsumfang

Wählen Sie aus einer Vielzahl von Dienstleistungen aus, mit denen Ihre Kunden sich selbst schnell und problemlos helfen können. Unser sicherer Zugriff auf Dokumente, die interaktive Navigation durch Rechnungen, flexible Zahlungsmethoden, die beste Folgeinteraktion und interaktive, personalisierte Videos erfüllen die aktuellen Anforderungen Ihrer Kunden und lassen sich den sich verändernden Erwartungen anpassen.

Ein effizientes Ökosystem für alle Self-Service-Touchpoints

Machen Sie mit uns Digital Self Service zu einem wesentlichen Bestandteil Ihrer gesamten Strategie für Kundeninteraktionen. Befreien Sie sich von Einschränkungen durch organisationsbedingte Silos, uneinheitliche Abrechnungssysteme oder unzusammenhängende Workflows. Über ein leistungsstarkes, integriertes Repository rufen Sie von überall aus in Echtzeit Daten ab, um diese sofort über alle Kanäle hinweg bereitzustellen. Archivieren und indexieren Sie Daten in Höchstgeschwindigkeit, um diese nach Bedarf abzurufen. Nutzen Sie dann die daraus resultierenden Erkenntnisse, um das Erlebnis Ihrer Kunden zu optimieren und zu verbessern.

Flexibel und skalierbar

EngageOne® Digital Self Service von Pitney Bowes ist keine starre Plattform, sondern eine Kombination umfassend konfigurierbarer Komponenten. Implementieren Sie genau die Funktionen, die Sie auch wirklich benötigen.

- Erweitern Sie Ihr bestehendes Portal durch Kontoübersichten, Videoerklärungen zu Abrechnungen, Sonderangebote und vieles mehr.
- Erstellen Sie völlig neue Funktionen mit unseren einfach anpassbaren, reaktionsfähigen Vorlagen.

Welchen Umfang Sie zu Beginn auch nutzen, Sie können jederzeit neue Funktionen integrieren.

Rasche Implementierung für schnellere Ergebnisse

Während die Entwicklung eines eigenen Portals Monate oder sogar Jahre dauern kann, stellen Sie mit unserem modularen Ansatz in nur drei Wochen Ihr Self-Service-Programm online bereit. Profitieren Sie sofort von geringeren Betriebskosten, der Erfassung neuer Ertragsquellen und höheren Gewinnen.

Ein wirtschaftlicher Ansatz, der auf Ihren bestehenden Ressourcen aufbaut

Sie benötigen keine komplexe, teure Lösung zusätzlich zu Ihren bestehenden Systemen. EngageOne Digital Self Service nutzt Ihre bestehende Infrastruktur, um ein zufriedenstellenderes Erlebnis zu erreichen. Mit uns sind Sie im Handumdrehen einsatzbereit, und das ohne zusätzliche Hardware oder hohe Implementierungskosten.

Ein führender Anbieter von Fahrzeugfinanzierungen verringerte seine DSO (Days Sales Outstanding) um über

2 Milliarden \$
pro Monat

mit EngageOne Digital Self Service.



Intelligenterer Self-Service durch den Einsatz von Videos

EngageOne® Video ist eine einzigartige Lösung für interaktive, personalisierte Videos. Sie nutzt Echtzeit-Kundendaten und andere relevante Informationen, um ein personalisiertes Videoerlebnis zu schaffen, das Kunden einen besonders interaktiven, automatisierten Self-Service bietet. Stellen Sie jederzeit und überall zu deutlich geringeren Kosten Schulungsinhalte, Unterhaltung und viele Funktionen eines Call Centers bereit. Dabei haben Ihre Kunden die volle Kontrolle über ihr Erlebnis und können selbst entscheiden, welche Inhalte sie in welcher Reihenfolge anzeigen möchten. Sie können das System sogar nutzen, um Fragen zu stellen.

EngageOne Video ist eine leistungsstarke Lösung, die Ihnen folgende Möglichkeiten bietet:

- Interagieren Sie mit potentiellen Kunden, und stellen Sie Ihnen Informationen bereit, die ihre Fragen beantworten.
- Heißen Sie neue Kunden willkommen, und verringern Sie Stornierungen.
- Erläutern Sie komplexe Dokumente, wie detaillierte Rechnungen, Richtlinien oder Verträge.
- Verbessern Sie Ihr Cross- und Up-Selling, indem Sie Kunden weitere für sie interessante Produkte und Services vorstellen.
- Steigern Sie Vertragsverlängerungen und fördern Sie die Kundenbindung durch gezielte Angebote.



Videos verbessern das Kundenverständnis Ihrer Produkte und Services um

74%

Quelle: Digital Sherpas

Geben Sie Ihren Kunden die Kontrolle über ihr Erlebnis.

Eine eindeutige, einheitliche Kommunikation ist nur der Anfang. Nutzen Sie jetzt folgende Möglichkeiten:

- Fragen Sie Ihre Kunden nach ihren Vorlieben, und berücksichtigen Sie diese.
- Stellen Sie Kunden intuitive Tools zur Kontoverwaltung zur Verfügung.
- Bieten Sie verschiedene Self-Service-Optionen an, und lassen Sie Ihre Kunden selbst entscheiden, wie und wann sie ihr Anliegen eskalieren.
- Sprechen Sie Ihre Kunden mit nützlichen Informationen und gezielten Angeboten an, um ihren Langzeitwert zu steigern.

Treten Sie überall mit Ihren Kunden in Kontakt.

Es ist nicht ungewöhnlich, dass eine einzelne Interaktion sich über mehrere Kanäle hinweg erstreckt. EngageOne® Digital Self Service unterstützt Webplattformen, mobile Plattformen, Call Center, Videoinhalte und Interactive Voice Response (IVR), um Ihren Kunden einen schnellen Zugriff auf die benötigten Antworten zu bieten – für welchen Kanal sie sich auch entscheiden mögen.

Bringen Sie alle auf denselben Stand.

Mit EngageOne Digital Self Service müssen Ihre Kunden nicht mehr warten, bis der Kundenservicemitarbeiter verschiedene Systeme nach dem richtigen Dokument durchforstet hat. Jede Kommunikation wird archiviert, sodass Kundenservicemitarbeiter sie sofort aufrufen können und genau das sehen, was der Kunde sieht. Dies ermöglicht eine deutlich schnellere Behebung von Problemen.

Bieten Sie spezielle Funktionen für Ihre Geschäftskunden an.

Geschäftskunden fordern in der Regel mehr Transparenz und eine umfassendere Kontrolle. EngageOne Digital Self Service steigert ihre Produktivität über vereinfachte Abrechnungs- und Zahlungsfunktionen. Bündeln Sie Daten aus mehreren Backoffice-Systemen zu einer einzelnen interaktiven Rechnung, um die Zahlung zu beschleunigen. Vereinfachen Sie die Verfolgung und Zuweisung von Kosten durch leistungsstarke Analyse- und Berichtsfunktionen. Zudem können Sie geschäftliche Hierarchien über eine erweiterte Kontoverwaltung und rollenbasierte Optionen zur Zugriffssteuerung unterstützen.

Wir entwickeln eine benutzerdefinierte Lösung, die Ihre Anforderungen erfüllt.

EngageOne Digital Self Service ist flexibel und vollständig anpassbar. Falls Ihr Unternehmen jedoch spezielle Anforderungen hat, fragen Sie nach unserem EngageOne Liaison-Kit für die Anwendungsentwicklung.

Gestalten Sie das Self-Service-Erlebnis Ihrer Kunden intelligenter und ansprechender. Erfahren Sie unter pitneybowes.com/de noch heute mehr über EngageOne Digital Self Service.

Charge type	Amount
Service charges	\$148.95
Finance charges	\$10.00
Overdue charges	\$104.95
Current charges	Amount
Overdue charges	\$8.00
Identify charges	\$16.50
Charge-off charge	\$106.50
Overdue & interest	\$107.75
Interest and fees	\$106.63

\$296.88

Support: +1 234 544 625

Customize your product with more features: Individual storage, 256-bit encryption, High speed internet, Individual back-ups

Stellen Sie mit EngageOne Digital Self Service von Pitney Bowes Ihren Kunden das Self-Service-Erlebnis bereit, das sie sich wünschen.

Pitney Bowes Deutschland GmbH

Poststraße 4-6

64293 Darmstadt

0 6151 5202 00

contact.de@pb.com

Weitere Informationen erhalten Sie
online unter pitneybowes.com/de.