



Portrait Customer Analytics -Lösungen

Analysieren, Verstehen und Prognostizieren des
Kundenverhaltens für einen optimalen ROI

Every connection is a new opportunity™



Pitney Bowes Business Insight bietet Kernkompetenzen in folgenden Bereichen:

Datenmanagement

- Datenintegration
- Datenqualität
- Datenanreicherung
- Datenprofiling und -monitoring
- Business Intelligence

Location Intelligence

- Mapping und Analyse
- Geokodierung
- Geo-/Risikodaten
- Asset Management
- Adressqualität (weltweit)

Kunden- und Marktanalysen

- Standortplanung
- Datenvisualisierung und Data Mining
- Kundensegmentierung und -ansprache
- Prädiktive Verhaltensmodellierung
- Uplift-Modellierung
- Kontaktoptimierung

Kundenkommunikationsstrategie

- Multi-Channel-Kampagnenmanagement
- Management des Kundenlebenszyklus
- Ereignisgesteuertes Marketing
- Abwanderungsmanagement
- Echtzeit-Entscheidungshilfen
- Kundenprozessmanagement

Customer Communication Management (CCM)

- Dokumentengenerierung
- Web Self Service
- Elektronische Fakturierung
- Transpromo
- Kundenservice und -support

Die Portrait Customer Analytics-Lösungen – mehr Power für Ihre Kundenanalyse

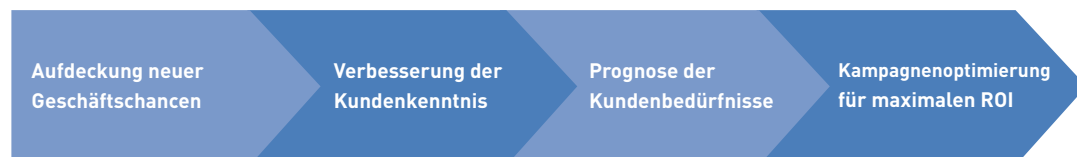
Ihre geschäftlichen Herausforderungen

Angesichts des immer härteren Wettbewerbs muss Ihr Unternehmen Ineffizienzen ausschalten, die Relevanz seiner Angebote erhöhen und sich sehr viel schneller wichtige Einblicke verschaffen. Nur so lassen sich geschäftskritische Ziele realisieren:

- Gewinnung der richtigen Kunden
- Steigerung der Rentabilität
- Optimierung des Kundenwerts
- Effektiveres Cross-Selling
- Verbesserung der Kundenbindung

Hier entfalten die Portrait Customer Analytics-Lösungen ihr ganzes Potenzial. Dass Sie 6 % Ihrer Kunden im letzten Monat verloren haben, kann Ihnen jedes Business Intelligence (BI)-Tool sagen. Nur wenige können jedoch vorhersagen, welche weiteren 6 % im kommenden Monat abwandern werden. Und noch weniger Tools helfen Ihnen dabei, die Gründe für diesen Trend zu erkennen und die notwendigen Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Hier liegt die wahre Bedeutung der Kundenanalyse: Sie verschafft Geschäftsanwendern, wie Marketing- und Kundenservice-Experten, eine klare Vorstellung davon, wie sie ihre Kundenbasis segmentieren können und wie sich die einzelnen Segmente voraussichtlich verhalten werden.

Die Portrait-Lösungen bieten Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

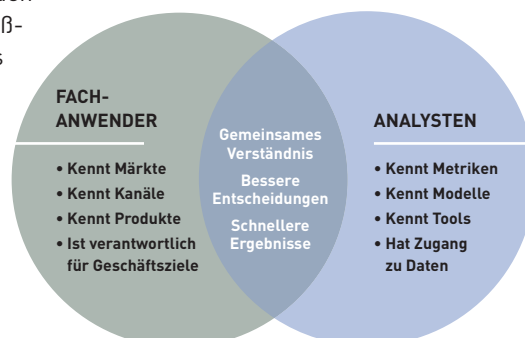


Schließen Sie die Analyselücke

Bis vor kurzem hatten Fachanwender die Einblick in Kundenanalysen nehmen wollten nur die Wahl zwischen zwei Extremen. Sie konnten entweder Standard-BI-Tools verwenden, die sich nur bedingt für die Datenexploration eigneten. Oder sie entschieden sich für ausgefeilte, rechenstarke Lösungen, die Statistikprogrammierer erforderten, um die komplexen Abfragen zu erstellen, Modelle zu entwickeln und Antworten erzeugen zu können.

Diese Optionen eignen sich zweifellos für die Beantwortung isolierter, nicht zeitkritischer Fragestellungen, können Geschäftsanwender bei der iterativen Analyse und Exploration jedoch nicht wirksam unterstützen. Business Manager finden sich daher unwillkürlich in der Kluft wieder, die zwischen diesen beiden Optionen klafft.

Diese Kluft zwischen Analysten und den von ihnen unterstützten Fachabteilungen (Marketingexperten, Produktmanager, Leiter von Kundenservice-Abteilungen und Call Centern) verhindert, dass die Unternehmen das Potenzial ihrer Kundendaten vollständig ausschöpfen können. Den größten Nutzen ziehen diejenigen Unternehmen aus ihren Kundendaten, die wissen, dass wahre Einblicke nur dann möglich sind, wenn präzise, korrekt ausgeführte Datenmodelle Hand in Hand mit tiefgehendem Geschäftswissen gehen. Dabei geht es um die Öffnung der Kommunikationskanäle zwischen Analysten und Fachanwendern und die Beschleunigung des iterativen Analyseprozesses.





Die Portrait Suite

Die Portrait Suite für die Kundenanalyse umfasst vier modulare Komponenten, die gemeinsam oder einzeln genutzt werden können und die aufeinander aufbauend Lösungen für zunehmend komplexere Aufgabenstellungen bieten.

PORTRAIT SELF-SERVICE ANALYTICS:

Aufdeckung von Geschäftschancen durch die Auswertung von Kundendaten



Portrait Self-Service Analytics ist eine besonders benutzerfreundliche, browsergestützte Lösung zur Auswertung von Kundendaten, die es den Fachabteilungen im gesamten Unternehmen ermöglicht, Ihre Kundendaten auf neue Geschäftschancen hin zu untersuchen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Analyselösungen kommt Portrait Self-Service Analytics ohne hoch spezialisierte Mitarbeiter oder Unterstützung durch die IT-Abteilung aus und verkürzt die „Time-to-Insight“ dadurch, dass sie Kontrolle direkt in die Hände der zuständigen Personen legt.

PORTRAIT MINER:

Kenntnis, Visualisierung und Prognose des Kundenverhaltens



Portrait Miner ist eine besonders benutzerfreundliche prädiktive Analyselösung, die Customer Insight-Experten eine zielgenauere Ausrichtung und Segmentierung Ihrer Kampagnen ermöglicht. Sie stellt Ihnen detailliertere Kundenkenntnisse und einen automatisierten Modellierungsprozess bereit, um so das Kundenverhalten präzise vorhersagen zu können. Unterm Strich ergibt dies ein besseres Kundenverständnis, profitablere Kampagnen und einen höheren Kundenwert.

PORTRAIT UPLIFT OPTIMIZER:

Prognose der Kampagnenauswirkung auf das Kundenverhalten



Mit Portrait Uplift Optimizer können Sie die Grenzen der traditionellen prädiktiven Modellierung hinter sich lassen und Ihre Marketingaktivitäten gezielt auf diejenigen Kunden ausrichten, die positiv auf Produktbotschaften reagieren werden. Uplift Optimizer identifiziert Kunden, die für Angebote zugänglich sind, während Kunden, die sowieso kaufen wollen, auf keinen Fall kaufen werden oder negativ reagieren könnten, ausgesondert werden.

PORTRAIT OPTIMIZER:

Erzielung eines maximalen ROI durch Zuordnung der Kunden, eine Lösung zur optimierten Kundeninteraktion, zu speziellen Angeboten und Kanälen



Als leistungsfähige Ergänzung zu Portrait Dialogue ist Portrait Optimizer eine Anwendung für die Kontaktoptimierung, die Ihre Kunden auf intelligente Art und Weise spezifischen Kampagnen und Kanälen zuordnet, um so den ROI zu maximieren und gleichzeitig die in Ihrem Unternehmen vorhandenen Ressourcen optimal zu nutzen.



„Früher konnte die Antwort auf Datenabfragen bis zu zwei Wochen auf sich warten lassen. Heutzutage liegen dieselben Antworten innerhalb von zwei Minuten vor.“

– Führendes Reiseunternehmen

KONZIPIERT FÜR: FACHANWENDER

Portrait Self-Service Analytics

Aufdeckung von Geschäftschancen durch die Auswertung von Kundendaten

Portrait Self-Service Analytics ist eine besonders benutzerfreundliche, browsergestützte Lösung zur Auswertung von Kundendaten, die es Stakeholdern im gesamten Unternehmen ermöglicht, ihre Kundendaten auf neue Absatzchancen hin untersuchen zu können. Im Gegensatz zu herkömmlichen Analyselösungen müssen bei Portrait Self-Service weder Analysten noch IT-Spezialisten aufwändige Abfragen verarbeiten. Die Kontrolle wird direkt in die Hände der zuständigen Fachanwender gelegt, wodurch die „Time-to-Insight“ erheblich verkürzt werden kann.

Portrait Self-Service Analytics bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

Schnellere Entscheidungen

Nun können auch technisch nicht versierte Anwender direkt auf Kundendaten zugreifen, um mittels Drill-Down und einer logischen Benutzerführung durch aufeinander aufbauende Entscheidungen sofortige Antworten auf Fragestellungen zu erhalten.

Breiterer Zugang zu Kundendaten im gesamten Unternehmen

Ein vertieftes Kundenverständnis ist nicht mehr die alleinige Domäne von Analysten. Dank der flexiblen Auswertung von Kundendaten können auch Geschäftsentscheider bei der Abwägung von Alternativen auf faktenbasiertes Kundenwissen zurückgreifen.

Entlastung von Analysten für Projekte mit übergeordneter Priorität

Customer Insight-Teams stehen heutzutage unter massivem Druck, wenn es darum geht, aus komplexen Daten greifbare Ergebnisse zu destillieren. Dabei verbringen sie nur allzu häufig den größten Teil ihrer Zeit mit der Bearbeitung „einfacher“ Abfragen.

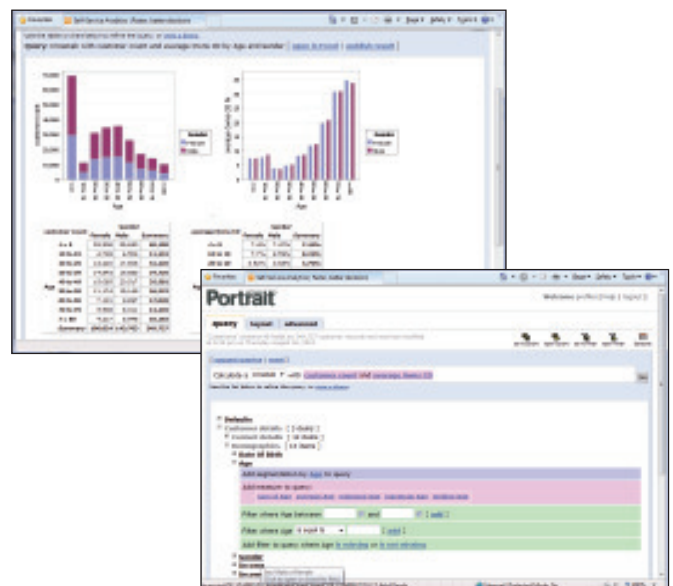
Diese Situation gehört nun der Vergangenheit an: Steigern Sie die Effektivität Ihres Analystenteams und entlasten Sie Ihre Analysten, so dass diese sich voll und ganz auf die Projekte konzentrieren können, die dem Unternehmen maximalen Nutzen bringen.

Bessere Zusammenarbeit zwischen Geschäfts- und Analyseteams

Häufig fehlt es an einer gemeinsamen Sprache von Fachanwendern und IT-kompetenten Kundendatenanalysten. Portrait Self-Service Analytics stellt die so wichtige «eine» fokussierte Darstellung bereit, die unerwünschte Interpretationen ausschließt und dafür sorgt, dass alle auf dem gleichen Stand sind.

Portrait Self-Service Analytics bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Bessere Kenntnis von Kundenmerkmalen
- Aufdeckung neuer Segmente für Marketingchancen
- Schnelle Identifizierung zielführender Fragestellungen



ERKENNEN SIE SICH WIEDER?

„Wir müssen näher an unseren Kunden sein und ihre Erfordernisse besser kennen.“

„Unser Analyseteam verbringt zu viel Zeit mit einfachen Datenabfragen für Fachanwender und nicht genug Zeit mit wirklich wertschöpfenden Projekten.“

„Bei der Entwicklung unserer Strategien für die Kundensegmentierung und -ansprache wollen wir stärker als bisher auf Faktenbasis entscheiden.“

Wenn ja, dann ist Portrait Self-Service Analytics die richtige Lösung für Sie!

„Die moderne, innovative Benutzeroberfläche lässt neue Anwender noch schneller produktiv werden und hilft erfahrenen Anwendern dabei, ihre Projekte in Rekordzeit fertigzustellen.“

Christian Reder, Marketing-Analyst, T-Mobile Austria



KONZIPIERT FÜR: CUSTOMER INSIGHT-EXPERTEN

Portrait Miner

Kenntnis, Visualisierung und Prognose des Kundenverhaltens

Portrait Miner ist eine leistungsfähige Data Mining- und prädiktive Analyselösung, die Customer Insight-Spezialisten und Fachanwendern gleichermaßen ein klares Bild von ihren Kunden verschafft, so dass sie diese besser verstehen, zielgenauer ansprechen und ihr künftiges Verhalten präziser vorhersagen können.

Als Lösung mit branchenweit einzigartiger Visualisierung und Automatisierung überbrückt Portrait Miner die Kluft zwischen Standard-BI-Tools mit eingeschränkter Explorationsfähigkeit und reinen Rechenlösungen, bei denen Statistikprogrammierer in aufwändiger Arbeit Abfragen definieren und präzise Modelle entwickeln müssen.

Portrait Miner bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

Prognose des künftigen Kundenverhaltens für eine zielgenauere Ansprache

Prognose renditerelevanter Verhaltensweisen, Trends und anderer Faktoren wie Kundenabwanderung, Cross- und Up-Selling-Chancen, Kampagnenplanung und -segmentierung, Kundenzufriedenheit und -loyalität sowie des Kundenwerts.

Tiefgehenderes Kundenverständnis

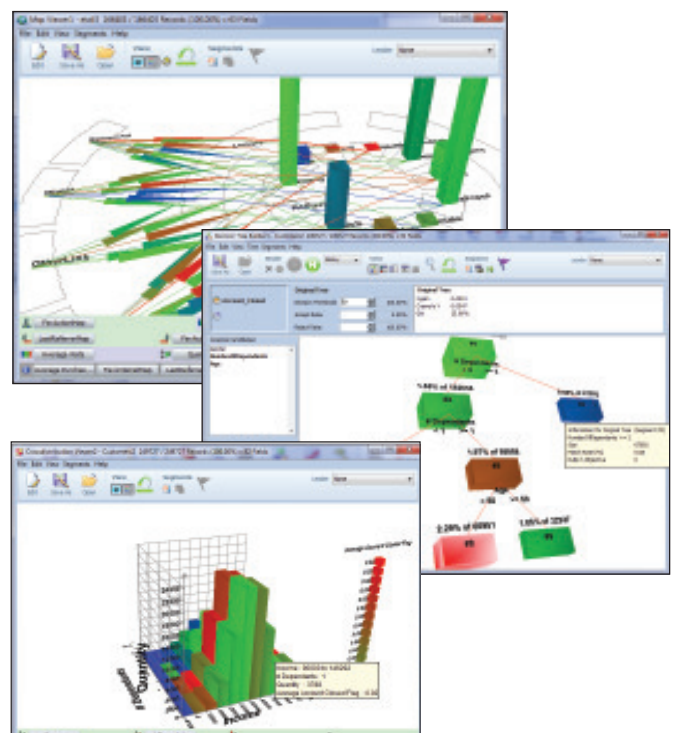
Die leistungsstarke, interaktive 3D-Visualisierung einschließlich Heat Mapping erweckt Ihre Kundendaten zum Leben und rückt wichtige Einblicke in den Vordergrund. Damit können Sie sich das ganze Potenzial Ihrer Kundendaten erschließen und erhalten einen daten- und systemübergreifenden 360-Grad-Blick auf Ihre Kunden.

Steigerung der Produktivität knapper Customer Insight-Ressourcen

Noch nie wurden so viele Anforderungen an Ihr Customer Insight-Team gestellt wie heute. Mit den prädiktiven Automatisierungsfunktionen der Lösung kann Ihr Team innerhalb kürzerer Zeit bessere prädiktive Modelle erstellen, wobei selbst weniger spezialisierte Mitarbeiter präzise Modelle entwickeln können. Anhand leistungsstarker 3D-Datenvisualisierung und schneller Modellierungsautomatisierung deckt die Lösung entscheidende Querbeziehungen zwischen verschiedenen Daten auf und liefert auf Tastendruck präzise Trend-Scores. Die so erhaltenen Ergebnisse können über einen nahtlosen Übergabeprozess ohne weitere Codierung sofort angesetzt werden. Ob Sie nun bessere Modelle in kürzerer Zeit erstellen wollen oder gerade erst mit der Kundenprognose beginnen – Portrait Miner ist immer die richtige Wahl.

Portrait Miner bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Erkennung der Ursachen für die Kundenabwanderung
- Identifizierung der profitabelsten Kunden
- Identifizierung der Kunden mit der höchsten Kaufwahrscheinlichkeit
- Erkennung der Ursachen für Kreditrisiken und Betrugsdelikte



ERKENNEN SIE SICH WIEDER?

„Unsere BI-Tools haben uns bis hierher gebracht, nun wollen wir den nächsten Schritt gehen.“

„Mein Customer Insight-Team arbeitet an den Grenzen seiner Belastbarkeit und muss eine Möglichkeit erhalten, um mehr und präzisere Modelle in kürzerer Zeit erstellen zu können.“

„Wir wollen die Entwicklung prädiktiver Modelle automatisieren, ohne dabei Einbußen bei der Ausgefeiltheit unserer Modelle hinnehmen zu müssen.“

Wenn ja, dann ist Portrait Miner die richtige Lösung für Sie!

„Mithilfe der Uplift-Modellierung kann unser CRM-Team die Kosten senken und gleichzeitig dafür sorgen, dass unseren wertvollsten Kunden eine noch bessere Kundenbetreuung geboten wird“

Eva Helle, Leiterin Kundenanalyse, Telenor



KONZIPIERT FÜR: ERFAHRENE ANALYSTEN

Portrait Uplift Optimizer

Prognose der Auswirkung von Marketingkampagnen auf das Kundenverhalten

Vermutlich gibt auch Ihr Unternehmen wertvolle Marketinggelder für Kunden aus, die entweder auf keinen Fall kaufen wollen oder auch ohne Marketingansprache kaufen würden.

Im Gegensatz zur herkömmlichen Modellierung kann Portrait Uplift Optimizer vorhersagen, ob Ihr Unternehmen in der Lage ist, das Verhalten seiner Kunden tatsächlich zu beeinflussen.

Ausgehend von diesen Informationen können Sie Ihre Marketingaktivitäten dann gezielt auf Kunden ausrichten, die positiv auf Produktbotschaften reagieren, während Kunden, die sowie kaufen wollen, auf keinen Fall kaufen werden bzw. negativ reagieren könnten, ausgesondert werden.

Durch die gezielte Fokussierung von Marketingprogrammen auf dafür empfängliche Kunden können Sie den ROI Ihrer laufenden Kampagnen unmittelbar erhöhen.

Portrait Uplift Optimizer bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

GEZIELTE Budgetierung von Marketingkampagnen mit direkter, positiver Auswirkung

Mit Portrait Uplift Optimizer können Sie genau vorhersagen, welche Kunden ihr Verhalten aufgrund von Marketingaktivitäten ändern werden.

- Verbesserung der Kampagnenresultate um 30 bis 300 %
- Senkung der Kosten für Marketingkampagnen um bis zu 40 %

Bessere Uplift-Modelle innerhalb kürzerer Zeit

Portrait Uplift Optimizer bietet als einzige Lösung einen Algorithmus-gestützten Ansatz, mit dem sich Uplift-Effekte direkt modellieren lassen. Profitieren auch Sie von der schnellen Bereitstellung robuster und präziser Modelle, wobei die Ergebnisse als Listen, Scorewerte, Modelle oder SAS-Code ausgegeben werden können.

Die Überzeugungskraft einer bewährten Lösung

Portrait Uplift Optimizer stützt sich auf eine mehr als zehnjährige Erfahrung mit der Uplift-Modellierung und bringt Sie über eine menügeführte, visuelle Benutzeroberfläche in vier Schritten zum Erfolg.

Als weltweit einzige Paketlösung zur automatisierten Erstellung präziser Uplift-Modelle wurde Portrait Uplift Optimizer in einer Vielzahl von Analystenberichten positiv beurteilt und erhielt eine Reihe renommierter Marketingauszeichnungen.

Portrait Uplift Optimizer bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Identifizierung zusätzlicher Kunden, die für Angebote zugänglich sind
- Verzicht auf Anreize für Zielgruppen, die diese nicht benötigen
- Verzicht auf Ausgaben für Kunden, die sowieso nicht kaufen werden
- Verzicht auf Marketingaktionen für Kunden, die auf jeden Fall kaufen werden.

In vielen Fällen haben sich die Kosten für die Lösung bereits nach einer Kampagne amortisiert.



ERKENNEN SIE SICH WIEDER?

„Wir arbeiten bereits mit der Response-Modellierung, wollen aber noch bessere Resultate erzielen.“

„Wie kann ich bei meinen Kampagnen Verschwendungseffekte minimieren und Resultate maximieren?“

„Wir arbeiten bereits an der Entwicklung von Uplift-Modellen; allerdings ist dies enorm zeit- und ressourcenaufwändig und lässt sich außerdem schwer validieren.“

Wenn ja, dann ist Portrait Uplift Optimizer die richtige Lösung für Sie!

„Die Kontaktoptimierung ist besonders ideal für Direkt-Marketing-Unternehmen mit großen Datenvolumina, die vor der schwierigen Aufgabe stehen, Millionen verschiedener Kunden-, Angebots- und Kanalkombinationen mit Kundenanalysen, Geschäftsregeln und Kontaktrichtlinien in Einklang zu bringen, um zu gewährleisten, dass jeder Kunde die optimale Message erhält.“

Forrester Research, Inc. „Understanding Contact Optimization Technology“, September 2006

KONZIPIERT FÜR: ERFAHRENE MARKETINGFACHLEUTE

Portrait Optimizer

Erzielung eines maximalen ROI durch Zuordnung der Kunden zu speziellen Angeboten und Kanälen

Die meisten Marketingfachleute wissen sehr wohl, dass sie mit ihrem derzeitigen Ansatz bestimmte Konsumenten mit ungeeigneten Kampagnen ansprechen und folglich wertvolle Marketinggelder verschwenden. In der Welt der kanalübergreifenden Kommunikation, der Vielzahl verschiedener Kanäle und der internen Abteilungssilos kann die korrekte, auf einen maximalen ROI abzielende Kanal-Zuweisung und Mischung als fast schon unlösbare Aufgabe erscheinen.

Als leistungsstarke Ergänzung zu Portrait Dialogue, einer Lösung zur Verbesserung der Kundeninteraktion, ist Portrait Optimizer eine Lösung für die automatisierte Kontaktoptimierung, mit der Sie Marketinggelder so zuweisen können, dass sie optimale Ergebnisse für Kampagnen, Kanäle und Kunden erbringen und dabei einen maximalen ROI und größtmöglichen Nutzen für alle Beteiligten erzielen.

Durch die sorgfältige Abwägung von beschränkten Ressourcen und erwarteten Vorteilen können Sie ermitteln, mit welcher Mischung von Angeboten und Kanälen der Kundenwert am besten gesteigert werden kann.

Portrait Optimizer bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

Kampagnen- und kundenübergreifende Optimierung des Marketing-ROI

Angebot ist nicht gleich Angebot. Aus diesem Grund analysiert Portrait Optimizer für jedes einzelne Angebot limitierende Business-Faktoren wie Eignung, Kosten, Wert und Verfügbarkeit und bewertet diese Faktoren mit Blick auf das erwartete Ergebnis, um so automatisch die richtigen Angebote über die richtigen Kanäle an die richtige Zielgruppe zu bringen.

Reduzierung von Werbemüdigkeit und Abwanderung der Kunden

Bei der Ermittlung des jeweils geeigneten Angebots kann Portrait Optimizer komplexe Customer Governance-Regeln anwenden und Eignungskriterien sowie Kundenvorlieben bereitstellen, um so die Compliance sicherzustellen, die Relevanz zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Automatisierung der Zusammenarbeit von Marketingexperten und Analysten

Als intuitive Ergänzung zu Portrait Dialogue ermöglicht die Lösung Ihren Marketingexperten, limitierende Faktoren zu benennen und gemeinsam mit dem Analyseteam an einer Optimierung zu arbeiten. Für ein optimales Verständnis sorgen visuelle, mit Heat Mapping angereicherte Berichte und Prognosen, die eine umfassende Transparenz vor dem Übergang in die Produktionsphase sicherstellen. Dabei ist Portrait Optimizer die weltweit einzige

Kontaktoptimierungslösung, die über Portrait Uplift automatisierte Uplift-Modelle integrieren kann. Dank dieser extrem leistungsstarken, einzigartigen Funktionalität können Sie den Nutzen Ihrer Marketingausgaben maximieren, ohne wertvolle Ressourcen für Kunden zu verschwenden, deren Verhalten durch Marketingaktivitäten nicht beeinflusst werden kann.

Portrait Optimizer bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Optimale Zuweisung von Marketinggeldern für einen maximalen ROI
- Verbesserung von Angebotsrelevanz und Kundenzufriedenheit
- Weniger verschwendetes Marketingbudget und Werbemüdigkeit der Kunden



ERKENNEN SIE SICH WIEDER?

„Nicht alle Kunden benötigen dieselben Anreize, um aktiv zu werden. Welche Anreize sollte ich also welchen Kunden bereitstellen, um meinen ROI zu maximieren?“

„Unsere Kunden treten über viele Kanäle mit uns in Kontakt, von denen jeder andere Kosten und Vorteile aufweist. Welchen Kanal sollte ich für die einzelnen Kunden nutzen, um einen maximalen ROI zu erzielen?“

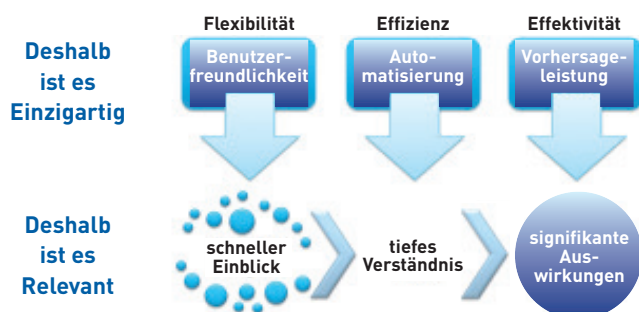
„Unsere Kunden wandern massiv ab und machen damit alle Anstrengungen für eine Maximierung des Kundenwerts zunichte. Wie können wir sicherstellen, dass nur wirklich relevante Produktbotschaften zu unseren Kunden gelangen?“

Wenn ja, dann ist Portrait Optimizer die richtige Lösung für Sie!



Die Alleinstellungsmerkmale der Portrait Customer Analytics-Lösungen

Die Portrait Customer Analytics Suite ist eine äußerst benutzerfreundliche, auf neuester Technologie beruhende Lösung für das Verständnis und die Prognose des Kundenverhaltens. Als besonders intuitives, schnelles und effektives Anwendungspaket bietet sie branchenführende Funktionen, mit denen Sie Ihr Geschäftsergebnis durch flexiblere Einblicke, mehr Effizienz und eine höhere Gesamteffektivität Ihrer Marketingmaßnahmen drastisch verbessern können.



PORTRAIT CUSTOMER ANALYTICS – DER UNTERSCHIED:

Flexibilität:

Mit der komfortablen Benutzeroberfläche sind auch neue Anwender schnell produktiv, während erfahrene Anwender von visuell aufbereiteten Informationen, herausragender Interaktivität und sofortigem Feedback profitieren.

Effizienz:

Dank umfassender Analyse- und Ablaufautomatisierung können auch weniger versierte Mitarbeiter präzise Modelle erstellen und dazu beitragen, dass innerhalb kurzer Zeit im gesamten Unternehmen detaillierte Einblicke bereitstehen.

Effektivität:

Neueste Best Practices aus dem Modellierungsbereich, die in Anwendungen wie z. B. Portrait Uplift eingebettet sind, ermöglichen Ihrem Team die Erstellung äußerst präziser Modelle, die größte Auswirkungen auf Ihre Marketing- und Geschäftsergebnisse haben können.



DIE PORTRAIT CUSTOMER ANALYTICS SUITE ZEICHNET SICH DURCH ÜBERRAGENDE VISUALISIERUNG, AUTOMATISIERUNG UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT AUS UND ERMÖGLICHT ES IHNEN, DAS KUNDENVERHALTEN DETAILLIERT ZU VERSTEHEN UND ZU PROGNOSTIZIEREN.

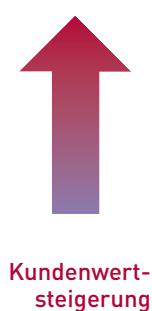


Die Portrait Customer Analytics-Lösungen in Aktion

Von der Kundengewinnung, über die Kundenintegration, bis hin zu Faktoren wie Loyalität, Risiko und Bindung, können Sie mit den Portrait Customer Analytics-Lösungen unternehmensweit für bessere Einblicke sorgen und so den Kundenwert maximieren. Die marktführenden Lösungen ermöglichen ein umfassendes Kundenverständnis und sind die Antwort auf drängende Customer Insight-Fragen.

Hier einige Anwendungsbeispiele:

	AWARENESS	KUNDEN-GEWINNUNG	KUNDEN-SERVICE	CROSS- UND UPSELL	KUNDEN-BINDUNG / RÜCK-GEWINNUNG
FINANZ-WESEN	Zielgenaue Akquisitionsansprache	Optimierung der Angebots- und Kanal-segmentierung	Kundenbindung und Vertrags-erneuerung	Steigerung des Produkt-absatzes pro Kunde	Forderungs-management
VER-SICHERUNG	Optimierung der Angebots-inhalte und Vertriebskanäle	Kundenwert-berechnung	Verlängerung der Vertrags-laufzeiten zu geringeren Kosten	Steigerung des Produkt-absatzes pro Kunde	Senkung der Wechselquote
TELEKOMMU-NIKATION	Optimierte Marketingkanäle	Statusgerechte Kunden-ansprache	Call-Center Effizienz-erhöhen	Steigerung der Feature-Aktivierung	Reduzierung von Abwanderungs-quoten/Verbesserung der Halterate
HANDEL	Reduzierung von Marketing-streuverlusten	Zielgenaue Akquisitions-ansprache	Kundenprofil-erstellung	Optimierung von Angeboten und Kanälen	Steuerung von Kundenkarten-programmen
VELAGS- UND MEDIEN-WIRTSCHAFT	Zielgenaue Ansprache bezüglich Verlängerung	Zielgenaue Akquisitions-ansprache	Optimierung der Angebots-inhalte und Vertriebskanäle	Abonnenten-Profilerstellung	Kündiger-prävention
REISE UND LOGISTIK	Angebots-optimierung für Vertriebs-kanäle	Optimierung der Angebots-inhalte und Vertriebskanäle	Call-Center Effizienz-erhöhen	Reiseinteressen profilieren	Incentivierung und Partner-programme
GESUNDHEITS-WESEN	Vorsorge und Weiterbildungs-angebote	Prognose und Benchmarking der Performance pro Einheit (Patient)	Wirksamkeit von Vorsorge-maßnahmen	Patienten-Profilerstellung	Abdeckungs-effizienz



Kundenwert-steigerung

typischer Customer Lifecycle optimiertes Kunden-beziehungsmanagement



Mehr Rendite für Ihr Business

Die modular aufgebauten Lösungen bieten eine Vielzahl branchenführender Funktionen, mit denen Sie Ihre Resultate drastisch verbessern können – und dies häufig mit Ihren aktuellen Systemen!



Die Portrait Customer Analytics-Lösungen sind Teil der Portrait Customer Analytics und Interaction Suite, mit der kunden-zentrierte B2C-Unternehmen ihre Rentabilität steigern, den Kundenwert erhöhen und die Kundenbindung verbessern können, indem sie den ROI ihrer Interaktionen

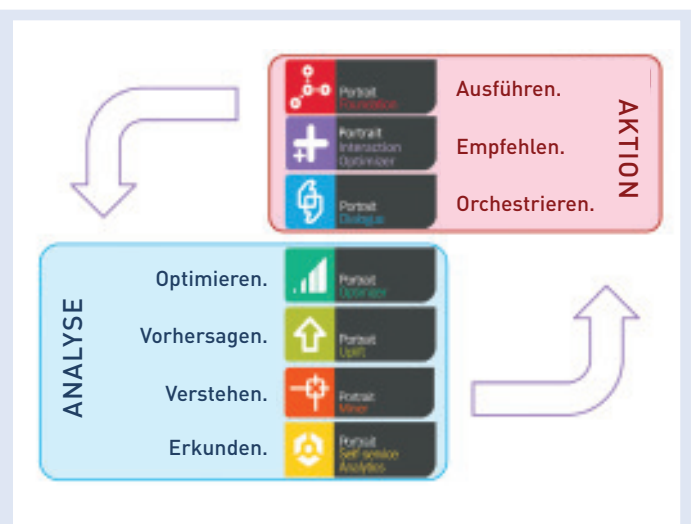
maximieren – frei nach dem Motto: Einblicke sind der erste Schritt auf dem Weg zur zielgerichteten Aktion.

Durch die erfolgreiche Verschmelzung von tiefgehenden Kundeneinblicken mit einem kanalübergreifenden Dialog an allen Kontaktstellen zum Kunden kann Ihr Unternehmen in einen positiven Dialog treten und langfristige Beziehungen zu seinen wertvollsten Kunden aufbauen.

Die Portrait Customer Analytics und Interaction Suite umfasst folgende Module:

ANALYSE	AKTION
<i>Portrait Self-Service Analytics</i>	<i>Portrait Dialogue</i>
<i>Portrait Miner Optimizer</i>	<i>Portrait Interaction</i>
<i>Portrait Uplift Optimizer</i>	<i>Portrait Foundation</i>
<i>Portrait Optimizer</i>	

**MIT DER PORTRAIT SUITE
WIRD JEDE INTERAKTION ZUM GEWINN!**





Pitney Bowes Business Insight – Ihr Schlüssel zu Wettbewerbsvorteilen

Mit Lösungen von Pitney Bowes Business Insight können Sie Ihre Kunden genauer und umfassender analysieren und verstehen. Dabei geben wir Ihnen nicht nur Antworten auf das «Was» und «Wie», sondern auch auf das «Warum» an die Hand. Unsere gesammelte Customer Analytics-Kompetenz stellen wir Ihnen in Form eines Lösungspakets zur Verfügung, das profitable Beziehungen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg bereitstellt und dabei Ihre Geschäftsanalysen und Entscheidungen ebenso optimiert wie Ihre betrieblichen Systeme und Abläufe.

PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT BIETET IHNEN FOLGENDE VORTEILE:

- Kenntnis, Visualisierung und Prognose des Kundenverhaltens.
- Prognose der Auswirkung von Marketingkampagnen auf das Kundenverhalten.
- Erzielung eines maximalen ROI durch Zuordnung der Kunden zu speziellen Angeboten und Kanälen.

Besondere Kundenbeziehungen erfordern mehrdimensionale Betrachtungen.

Hier einige Beispiele für den Bereich Customer Analytics:

	KUNDENBEZOGEN	PRODUKTBEZOGEN
ERTRAGS- STEIGERUNG	• <i>Cross-Selling</i> • <i>Up-Selling</i> • <i>Kundenprofitabilität</i>	• <i>Warenkorbanalyse</i> • <i>Produktbewerbung</i> • <i>Optimierung der Merchandisierung</i>
KOSTEN- REDUKTION	• <i>Customer Scoring (z.B. Kreditwürdigkeit)</i> • <i>Betrugserkennung (Reduktion durch Profile)</i> • <i>Customer Cost Profiling</i>	• <i>Nachfrageplanung zur Bestandsreduktion</i> • <i>Supply Chain Optimierung</i> • <i>Vorhersage für Kundenservice-Einsätze</i>



KURZUM – MIT PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT KÖNNEN SIE IHRE KUNDEN-BEZIEHUNGEN – UND ALLES WAS DAMIT ZUSAMMENHÄNGT – AUFBAUEN, PFLEGEN UND DAUERHAFT AUFRECHT-ERHALTEN!

pbinsight.de

DEUTSCHLAND/
ÖSTERREICH/SCHWEIZ/
LIECHTENSTEIN

Pitney Bowes Software GmbH
Kelsterbacher Str. 23
65479 Raunheim
+49 6142 203400

Pitney Bowes Software Europe
GmbH
Grafinger Str. 2
81671 München
+49 89 4623870

pbbi.germany@pb.de
www.pbinsight.de

VEREINIGTE STAATEN VON
AMERIKA

One Global View
Troy, NY 12180
+1 800 327 8627

pbbi.sales@pb.com
www.pbinsight.com

EUROPA / UNITED KINGDOM

Minton Place
Victoria Street
Windsor, Berkshire SL4 1EG
+44 800 840 0001

pbbi.europe@pb.com
www.pbinsight.co.uk

ASIA PACIFIC / AUSTRALIEN

Level 7, 1 Elizabeth Plaza
North Sydney NSW 2060
+61 2 9437 6255

pbbi.australia@pb.com
pbbi.singapore@pb.com
www.pbinsight.com.au

Every connection is a new opportunity™

 **Pitney Bowes**
Business Insight