

# Presseerklärung

## **Pitney Bowes vereinfacht digitale Transformation**

### *Neue „Communicate“ Lösungen setzen auf Self-Service und Kunden-Interaktion*

Darmstadt, 22. Juni 2016 - Pitney Bowes Inc., ein internationales Technologieunternehmen, das innovative Produkte und Lösungen für die gewerbliche Nutzung anbietet, hat heute „Communicate“ eingeführt, eine Reihe neuer Kommunikationslösungen, die Unternehmen in der digitalen Transformation unterstützen. Die Einführung ist der jüngste Beitrag zu einer Serie an Komplettlösungen, mit denen Pitney Bowes seit Anfang 2016 Kunden bei der Identifizierung und Lokalisierung von Kunden [unterstützt](#) und die analoge und digitale Kommunikation mit ihren Endkunden stärkt.

Im Herzen der Produktreihe stehen die EngageOne Lösungen, ein leistungsstarkes Set an digitalen Self-Service-Funktionen, das Nutzern zahlreiche informative und unterhaltsame Interaktionsmöglichkeiten bietet – bei jedem Kontakt mit der Marke.

### **Die Herausforderung: Digitale Transformation**

Obwohl die meisten Unternehmen bereits verfügbare Technologien nutzen, um ihre Geschäftsprozesse zu vereinfachen, haben bisher nur wenige eine vollständige digitale Transformation abgeschlossen oder versucht, durch eine Neuausrichtung oder Neuinvestition in Technologien und Geschäftsmodelle ihre digitalen Kunden an verfügbaren Touchpoints effektiver an sich zu binden.<sup>1</sup>

Laut der Altimeter Group führen derzeit 88 Prozent der Unternehmen Aktivitäten zur digitalen Transformation durch. Oftmals hindern jedoch interne Herausforderungen wie die Unternehmenskultur, verfügbare Ressourcen oder Daten eine effektive Umsetzung. Unternehmen, die eine aktive Strategie für die digitale Transformation nutzen, können hingegen von Verbesserung der Kundenbindung (75 Prozent), höherer Kundenzufriedenheit (63 Prozent) und weiteren Vorteilen profitieren.<sup>1</sup>

Mit Fokus auf digitale Transformation wird oftmals gleichzeitig der Self-Service-Aspekt für Kunden gestärkt. Das ist zum einen darauf zurückzuführen, dass digital versierte Kunden eine ausgeprägte „Do it yourself“-Mentalität haben, wenn sie mit Marken interagieren. Darüber hinaus erkennen fortschrittlich denkende Unternehmen, dass Self-Service für Kunden gegenüber herkömmlichen Kundenbindungsmethoden zahlreiche operative und finanzielle Vorteile birgt.

---

<sup>1</sup> Brian Solis, [The 2014 State of Digital Transformation](#), 2014.

## Die Lösung: „Communicate“

Die „Communicate“-Lösungen von Pitney Bowes kombinieren neue Funktionen mit bewährten EngageOne Lösungen, welche die digitale Transformation im Handel beschleunigen. Um die Einführungskosten zu verringern und die Lösung für verschiedenste Unternehmensgrößen und -Budgets verfügbar zu machen, werden die neuen Angebote über die [Pitney Bowes Commerce Cloud](#) zur Verfügung stehen – die einzige Cloud mit vollständigem Zugriff auf alle im Handel verfügbaren Lösungen, Analysen und APIs.

Zu den neuen Funktionen gehören:

- **EngageOne Digital Self-Service:** unterstützt dabei, bestehende Portale mit einem Überangebot an Informationen oder unzusammenhängenden, unbrauchbaren Kunden-Erfahrungen in personalisierte, ansprechende Nutzererlebnisse umzuwandeln. Neue Produkte wie **EngageOne Smart View**, **EngageOne Smart Bill** und **EngageOne Smart Pay** ermöglichen es Kunden, Rechnungen anzusehen und zu bezahlen und den Verlauf ihres Kontos mit allen Details in Echtzeit abzurufen. Im Gegenzug erhalten Unternehmen einen ganzheitlichen Überblick darüber, wie Kunden Informationen digital nutzen.
- **EngageOne Video 2.0:** umfasst zwei neue Produkte zur Verbesserung des digitalen Self-Service. **EngageOne Video Director** ist ein neues Bearbeitungstool, mit dem Unternehmen ihre eigenen EngageOne Videos einfach und kostengünstig erstellen können. Mit Director können Unternehmen schnell auf veränderte Marktbedingungen reagieren und in kürzester Zeit dynamische Videos produzieren. Die **EngageOne Video Cloud** unterstützt dabei, diese Videos automatisch in der Cloud bereit zu stellen.
- **EngageOne Communications Suite 4.3** ermöglicht die gezielte, kostengünstige Echtzeit-Interaktion über jeden Kanal und jede Abteilung hinweg. Kunden können die EngageOne-Technologien im Browser nutzen und individuelle Projekte bequem erstellen, prüfen und genehmigen und ihre Arbeitsschritte damit insgesamt zu vereinfachen. Damit können Unternehmen dabei, schnell und effizient auf neue Kommunikationsmuster reagieren.
- Dank der leistungsstarken Oberfläche des **EngageOne Digital Designer** gelingt die Erstellung und Veröffentlichung von digitaler Kunden-Kommunikationen per E-Mail, SMS und Push-Benachrichtigungen sehr viel schneller. Zudem wurde **EngageOne Digital Delivery** erweitert: Die Technologie ermöglicht nun auch die Übermittlung von Dokumenten an Cloud-Speicheranbieter, digitale Posteingänge, Produktivitäts- und Zahlungsprogramme sowie an Online-Banken und erreicht damit 141 Millionen aktive Kunden.

## Die Innovation: Interaktive und personalisierte Videos

„Communicate“ fördert einen kontinuierlichen Innovationsprozess um neue Lösungen wie EngageOne zu entwickeln. Mit den neuen Produkten EngageOne Video Director und EngageOne Video Cloud können Nutzer die Self-Service- und Cloud-Funktion unabhängig von Zeit und Ort nutzen.

„Für Unternehmen, die sich im Prozess der digitalen Transformation befinden, decken die interaktiven und personalisierten Videos den Bedarf nach umfassenden Self-Service-Optionen für Kunden ab. Zugleich erhalten Unternehmen die Möglichkeit, mit Kunden in Kontakt zu treten und auf unaufdringliche Weise mehr über diese zu erfahren“, sagt Jeremy Cox, Principal Customer Engagement Analyst bei Ovum. „Die neueste Version von Pitney Bowes‘ EngageOne Video unterstützt Unternehmen dabei, im Rahmen der digitalen Transformation bessere Kundenerlebnisse zu schaffen.“

Seit Pitney Bowes im letzten Jahr EngageOne Video veröffentlicht hat, ist die Zahl der Kunden aus Branchen wie Versicherungen, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und weiteren Industrien stetig gewachsen. Teilweise konnten hierbei beeindruckende Ergebnisse erzielt werden, etwa eine Umsatzsteigerung von 100 Prozent, Verbesserung der Ergebnisse von Marketing-Kampagnen um 400 Prozent, Steigerung des Net Promoter Score um sieben Punkte und positives Feedback von den Zuschauern von 98 Prozent.

„Kunden haben uns berichtet, dass sie innovative Technologien für die Kundenbindung wie EngageOne Video als Kernbestandteil in ihre Strategien für die digitale Transformation aufnehmen möchten“, sagt Tim Barber, Vice President Digital Commerce bei Pitney Bowes. „Als Unternehmen, das sich darauf konzentriert, den Handel für das moderne Zeitalter zu rüsten, werden wir weiterhin Produkte und Lösungen entwickeln, die unseren Kunden – und deren Kunden – dabei helfen, das Beste aus der digitalen Transformation herauszuholen.“

## **Über Pitney Bowes**

Pitney Bowes ist ein internationales Technologieunternehmen, das innovative Produkte und Lösungen anbietet, um den Handel in den Bereichen Kundeninformationsmanagement, Location Intelligence, Kundenzufriedenheit, Versand und Transport und globaler E-Commerce zu unterstützen. Mehr als 1,5 Millionen Kunden in etwa 100 Ländern weltweit verlassen sich auf die Produkte, Lösungen und Dienstleistungen von Pitney Bowes. Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Pitney Bowes unter [www.pitneybowes.com/de](http://www.pitneybowes.com/de).

# # #

### **Pressekontakt:**

Eckart Gutschmidt  
Burson-Marsteller GmbH  
Kleyerstraße 19  
60326 Frankfurt am Main  
069 - 2380 956  
[eckart.gutschmidt@bm.com](mailto:eckart.gutschmidt@bm.com)

### **Kontakt bei Pitney Bowes:**

Astrid Schüler  
Pitney Bowes Deutschland GmbH  
Poststraße 4-6  
64293 Darmstadt  
06151 – 5202 208 / 0170 924 7817  
[Astrid.schueler@pb.com](mailto:Astrid.schueler@pb.com)