

Die Universal Messenger – eCRM Edition ist die umfassende Lösung zur effizienten Umsetzung eines individuellen Kundenbeziehungsmanagements.

## Universal Messenger - eCRM Edition

*Die Lösung für ein effizientes Kundenbeziehungsmanagement*

Ob Endkunde oder Geschäftspartner die Erwartungen des Einzelnen an die Kommunikation und das Serviceangebot steigen stetig. Nur eine Individualisierung der Kundenbeziehung, eine Kommunikation in Echtzeit und das Wissen über die Wünsche der Zielgruppen erscheint ein geeignetes Mittel, diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Die Universal Messenger – eCRM Edition, als ein internetbasiertes Kundenbeziehungsmanagement (eCRM), erfüllt die benannten Anforderungen und ermöglicht einen 1:1 Marketing Ansatz. Dabei erlaubt der Universal Messenger durch Einsatz von Automatismen eine besonders effiziente und zugleich individuelle Kundenkommunikation mit dem Ziel, zusätzliche Umsätze durch den Ausbau der Kundenbeziehung im Sinne eines Cross- und Upselling zu ermöglichen.



### Universal Messenger - eCRM Edition

Lizenzpreis:  
**8.350 EUR** bzw.  
**4.450 EUR** als Upgrade zur  
Newsletter Edition

Die Einsatzfelder des Universal Messenger – eCRM Edition im Überblick:

- **Kunden identifizieren**

Der Universal Messenger bietet vielfältige Möglichkeiten, bspw. durch Formulare zum Newsletter-Abonnement, Gewinnspiele und geschützte Downloadbereiche, einfach und automatisiert detaillierte Kundendaten zu erfassen und diese in einer zentralen Kundendatenbank zu speichern.

- **Zielgruppen differenzieren**

Die zentrale Kundendatenbank, die eine frei definierbare Anzahl an Attributen je Kundeneintrag verwalten kann, erlaubt eine multidimensionale Segmentierung anhand einzelner oder sich ergänzender Eigenschaften, sodass automatisierte Kommunikationsstrategien und Kampagnen ausgelöst werden können.

- **Kommunikation individualisieren**

Durch die zentrale Verwaltung aller kundenbezogenen Daten kann die Kommunikation in vielfacher Hinsicht individualisiert werden. Neben der persönlichen Ansprache können Informationen und Angebote dargestellt werden, die den individuellen Interessen des Einzelnen entsprechen.

- **Prozesse automatisieren**

Durch ein umfassendes Kampagnenmanagement können alle automatisierten Prozesse gesteuert und überwacht werden. Neue Datensätze werden selbstständig vorhanden Nutzerprofilen hinzugefügt, um diese fortwährend zu verfeinern und umgehend in die Kommunikationsstrategie einzufließen.

## Systemkompatibilität

- Plattformen:  
Windows 2000/XP,  
Linux, SUN Solaris,  
Mac OS X
- Application Server:  
Apache Tomcat als  
Referenzsystem, die  
meisten JSP-Engines  
sind möglich
- unterstützte CMS:  
RedDot, Infopark  
Fiona, Webedition,  
SixCMS, FIRSTspirit,  
TYPO 3, contenido  
sowie weitere auf  
Anfrage
- unterstützte  
Datenbanken:  
mySQL, Microsoft SQL,  
SAP, Max DB, Oracle,  
PostgreSQL, sonstige  
JDBC-fähige  
relationale  
Datenbanken

## Universal Messenger - eCRM Edition

### Leistungsmerkmale

Mit dem Universal Messenger bieten wir Ihnen ein vielfältig einsetzbares eCRM-Framework, das Sie als eigenständige Anwendung einsetzen oder in bestehende IT-Systeme integrieren können.

Die Architektur des Universal Messenger erlaubt einen flexiblen Einsatz in allen Szenarien des Kundenbeziehungsmanagements, zu den Features zählen:

- flexible und anpassungs-  
fähige Kundendatenbank
- Newsletter- und Kam-  
pagnen-Management
- kundenbezogenes  
Response-Tracking
- Multichannel Architektur  
zur Kommunikation via  
Web, eMail, SMS, Post
- Module für Direkt-  
marketing, Call Center  
und Kundenbindung
- Statistiken, grafische  
Auswertung und Über-  
sichten

### Kundendatenbank

Die Kundendatenbank des Universal Messenger speichert alle kundenspezifischen Daten. Dabei können je Kunde beliebig viele Datenfelder angelegt, Plausibilitätsprüfungen durchgeführt, Kunden nach bestimmten Kriterien segmentiert und virtuelle Kommunikationskanäle definiert werden. Problemlos können Kundenlisten importiert oder exportiert werden, während eine beliebige Anzahl an Administratoren über individuelle Zugriffsrechte auf die Datenbank verfügt.

### Integration in bestehende Systeme & Schnittstellen

Der Universal Messenger ermöglicht durch vielfältige Schnittstellen und seine offene Architektur eine umfassende und nahtlose Integration in bestehende Content Management Systeme und bereits eingesetzt Businessapplikationen oder Datenbanken. Auf diese Weise können Inhalte und Arbeitsabläufe übernommen und eine besonders effiziente und effektive Kommunikation in unterschiedlichen Kanälen realisiert werden.

### Statistik und Controlling

Für eine kontinuierliche Optimierung von Kommunikationsstrategie und Kampagnen verfügt der Universal Messenger über die Möglichkeit, einen detaillierten Überblick über die wichtigsten Kennzahl zu liefern. Bspw. können die Anzahl der Newsletter-Abonnenten, die Größe und Zusammensetzung von Kundensegmenten und auch deren Responseraten und Klickverhalten für jeden einzelnen Nutzer dargestellt und ausgewertet werden.

Pinuts media + science  
Multimedia-Agentur GmbH

Charlottenstraße 18  
10117 Berlin

Tel.: +49 30 59 00 90 3-0  
Fax: +49 30 59 00 90 3-90

info@pinuts.de  
www.pinuts.de



infopark

Pinuts media+science verfügt über langjährige Erfahrungen in der Realisierung von Infopark Projekten.



RedDot  
Solutions

Pinuts media+science ist autorisierter RedDot Realisierungspartner.



FirstSpirit™  
Your Content Integration Platform

Pinuts media+science ist autorisierter Universal Messenger Realisierungspartner von FIRSTspirit.