

e-Messaging

INDIVIDUELLE KUNDENKOMMUNIKATION IM
MULTI-CHANNEL MARKETING



Kurzbeschreibung

e-Messaging ist eine webbasierte, unternehmensweit einsetzbare Lösung zur automatischen, effektiven Abwicklung von ein- und ausgehenden e-Mails und SMS im Rahmen der gesamten personalisierten Kundenkommunikation

Mehrwert

- Effiziente und CI-konforme Erstellung von Kampagnen
- Management der Kundenresponse
- Archivierung sämtlicher E-Mails und SMS
- Automatische Indizierung und Verknüpfung zu bestehenden Kundendaten
- Konsistente Darstellung verschiedener Ausgabeformate
- Verwaltung zurückgewiesener Mitteilungen
- Web-Zugriff auf alle Kontrollfunktionen

Multi-Channel-Marketing

Kunden möchten die Wahl zwischen traditionellen und innovativen Kommunikationskanälen haben, um mit Unternehmen in Kontakt zu treten. Dabei nutzen sie die verschiedenen Kommunikationswege auch gerne gleichzeitig.

Vor allem die Nutzung von e-Mail hat sich mittlerweile im Geschäftsleben als eines der bevorzugten Kontaktmedien etabliert. Bereits 80 Prozent* nutzen heute diese Variante – noch vor dem Telefon. Etwa 60 Prozent* der geschäftskritischen Informationen werden in diesem Format vorgehalten (*Quelle: Gartner). Und das mit steigendem Zuwachs.

Erweiterung der bestehenden Lösung

Die Umsetzung einer Multi-Channel Strategie wird zum wichtigen Unterscheidungsmerkmal eines jeden Unternehmens. Und nur Firmen, die über die favorisierten Kommunikationskanäle ihrer Kunden Bescheid wissen und diese explizit einsetzen, steigern nachweislich deren Zufriedenheit und -bindung.

Mit e-Messaging bietet Group 1 Software, Pitney Bowes Business Insight Division, eine webbasierte, unternehmensweit einsetzbare Lösung. Sie wird zur automatischen, effektiven Abwicklung von ein- und ausgehenden e-Mails und SMS (Short Message Services) bei der gesamten personalisierten Kundenkommunikation eingesetzt.

e-Messaging ist in unsere Lösung für das Customer Communication Management (CCM) voll integrierbar. Damit ist eine Erweiterung mit vorhandenen Modulen für die Dokumentengenerierung und Archivierung auf Basis einer Multi-Channel Strategie durchführbar. In einer einzigen Umgebung kann ein einheitliches Layout für alle Kommunikationskanäle entwickelt werden, was die Einhaltung des Corporate Designs auf einfache Weise gewährleistet und doppelten Aufwand bei der Erstellung von Dokumenten verhindert.

E-Messaging ermöglicht die personalisierte Ansprache der Kunden über E-Mail oder SMS. Ein integriertes Berichtswesen informiert über die jeweilige Reaktion der Kunden und ermöglicht ein gezieltes Bearbeiten fehlerhafter E-Mail Adressen.

e-Messaging

KONSISTENTES LAYOUT UND EFFIZIENTE ARCHIVIERUNG

Damit zum Beispiel auch Call-Center-Mitarbeiter jederzeit auf diesen Schriftverkehr zugreifen können, werden die E-Mails oder SMS indiziert im Archiv abgelegt. E-Messaging kann aber auch losgelöst von CCM als »stand alone« Lösung implementiert werden.

Mit e-Messaging müssen sich Unternehmen keine Gedanken mehr über konsistente Layouts ihrer gesamten Dokumente machen, die sie über die verschiedenen Kommunikationskanäle verschicken. Eine Integration erlaubt es, direkt aus der CCM-Lösung Dokumente zu erzeugen. Diese entsprechen den Unternehmensvorgaben und sind mit den Vorlagen für den Papier- oder elektronischen Versand identisch.

Unternehmen, die bereits die Module DOC1- oder e2 Suite einsetzen sind damit in der Lage, ihre gesamte Multi-Channel-Strategie weiter auszubauen bzw. eine einheitliche Außendarstellung über alle Ausgabekanäle zu verwirklichen. Für die Mitarbeiter reduziert sich durch den gewohnten Umgang mit den bereits eingesetzten CCM-Modulen die Lernkurve für die e-Messaging Lösung signifikant.

Für die Nutzung der e-Messaging Lösung wird lediglich der Adobe Acrobat Reader benötigt. Gerade für Benutzer von externen Standorten ist der konsistente Zugriff auf E-Mails mit Dateianhängen sowie die Ansicht von gedruckten Dokumenten über Web-Browser sehr hilfreich.

Funktionsvielfalt

Ein wesentliches Merkmal der Lösung ist sicherlich die Funktionsvielfalt mit dem Anwender Mitteilungen einfach und selbständig personalisieren können – ob Beantwortung einzelner E-Mails oder die Aussendung von Kampagnen.

Insbesondere Call-Center-Agenten oder Mitarbeiter aus dem Marketing profitieren von der benutzerfreundlichen Oberfläche, um ein- und ausgehende Korrespondenz schnell bearbeiten zu können.

Archivierung von E-Mails und SMS-Nachrichten

Die Handhabung einer effizienten E-Mail Speicherung bzw. Archivierung stellt für viele Unternehmen eine große Herausforderung dar. E-Messaging archiviert Mitteilungen nahezu in Echtzeit, was besonders für ausgehende E-Mails von hohem Mehrwert ist. Dabei wird die Nachricht indiziert und mit den dazugehörigen Dateien verknüpft.

Die gespeicherten Datenmengen in Unternehmen werden immer größer. Um die Mailserver zu entlasten, kann durch Indizierung von E-Mails, beispielsweise mit einem definierten Alter und durch die Überführung ins Archiv der e2-Suite, der benötigte Speicherbedarf stark komprimiert werden. Ein schnelles Wiederauffinden und Abrufen der Nachrichten ist per Knopfdruck sichergestellt.

GRAFISCHES BERICHTSWESEN UND ÜBERWACHUNG VON PROZESSABLÄUFEN

Reporting und Behandlung von Rückläufern

E-Messaging liefert ein grafisches Berichtswesen in Form von parametrisierbaren Auswertungen und Diagrammen, so dass die Benutzer des Systems jederzeit wissen, in welchem Status sich die Kampagne gerade befindet:

- Wurde die Kampagne gesendet?
- Wurden einzelne E-Mails abgelehnt?
- Welche Nachrichten wurden beantwortet?
- Wurden Links in der E-Mail angeklickt?

Zurückgewiesene Mitteilungen, die noch bearbeitet werden müssen, können durch integrierte Prozessabläufe überwacht werden – somit kann nichts mehr verloren gehen. Falls bestehende Workflowlösungen von Drittanbietern integriert werden sollen, kann dies entweder durch eine XML-basierte Schnittstelle oder über Webservices erfolgen.

Konsistente Ausgabeformate

Die Lösung ist zusätzlich in der Lage, E-Mails und Dateianhänge in gesetzlich anerkannte Formate wie TIFF (Tagged Image File Format) oder PDF (Portable Document Format) umzuwandeln. Selbstverständlich können Mitteilungen aber auch in ihrem Originalformat abgespeichert werden.

Falls die Anwender der e-Messaging Lösung nicht wissen, ob die E-Mail Anwendung des Kunden HTML anzeigt, kann als Alternative hierzu die Mitteilung auch im reinen Textformat erzeugt werden. Die Generierung von logischen Verknüpfungen der empfangenen oder gesendeten E-Mails und SMS-Nachrichten ist mit e-Messaging sehr einfach durchführbar.

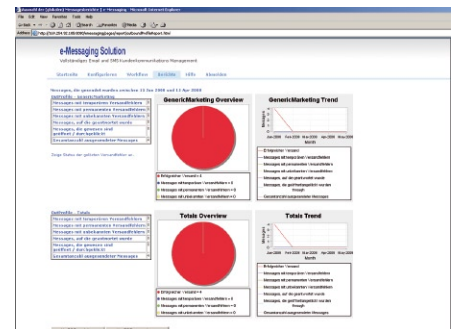


Abb.: Berichtswesen

Marketingkampagnen werden häufig ohne direkte »Antwort-Möglichkeit« verschickt und Chancen für die Verkaufsförderung bleiben damit ungenutzt. Der Grund hierfür ist, dass keine geeigneten Speicher- und Abrufsysteme für die Kundenbetreuung beim Versender vorhanden sind.

Die hohe Flexibilität der e-Messaging Lösung ermöglicht es den Kunden auf demselben Kommunikationskanal zu antworten. Damit gehören Restriktionen wie mit den typischen »Do not reply« Adressen der Vergangenheit an und die Responserate wird signifikant erhöht.

Sprachen

Die angezeigte Sprachsteuerung ist abhängig von der als Standard definierten Web-Browser-Spracheinstellung. Unterstützt werden Englisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilianisch), vereinfachtes und traditionelles Chinesisch, Japanisch und Koreanisch. Neue Sprachen können hinzugefügt werden.

e-Messaging

FÜR WEITERE INFORMATION KONTAKTIEREN SIE UNS
BITTE UNTER +49 (0)89 462387-0 ODER BESUCHEN SIE
UNSERE WEBSEITE UNTER WWW.GROUP1.DE ODER
WWW.PBBUSINESSINSIGHT.COM

USA

Pitney Bowes Business Insight
4200 Parliament Place, Ste 600
Lanham, MD 20706-1844

Tel: +1 301-731-2300

Fax: +1 301-731-0360

www.pbbusinessinsight.com

EUROPA

Pitney Bowes Business Insight
Minton Place
Victoria Street
Windsor, Berkshire SL4 1EG

Tel: +44 (0)1753 848200

Fax: +44 (0)1753 621140

www.pbbusinessinsight.co.uk

ASIEN/AUSTRALIEN

Pitney Bowes Business Insight
Level 7, 1 Elizabeth Plaza
North Sydney, NSW 2060

Tel: 61 2 9437 6225

Fax: 61 2 9439 1773

www.pbbusinessinsight.com

DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH, SCHWEIZ

Group 1 Software GmbH
Grafinger Straße 2
81671 München

Tel.: +49 (0)89 462387-0

Fax: +49 (0)89 462387-44

www.group1.de

www.pbbusinessinsight.com

PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT
IS HEADQUARTERED
OUT OF THE UNITED STATES.



www.pbbusinessinsight.com

SYSTEMANFORDERUNGEN

Server:

- Microsoft Windows 2003
- Microsoft Windows 2000
- Sun Solaris
- Java Virtual Machine 1.5+

Webapplikationsserver:

- Apache Tomcat 5.5.x
- JBoss 4.0.5 GA
- Websphere 6.1.0.3
- Weblogic 9.22.

Folgende Datenbanken werden unterstützt:

- Microsoft SQL Server
2005
- MySQL Server 5.x
- Oracle 10g R2

Ein dedizierter E-Mail
Server wird empfohlen.
E-Mail Gateway unter-
stützt SMTP und POP3/
IMAP.