



# ONE2ONE KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

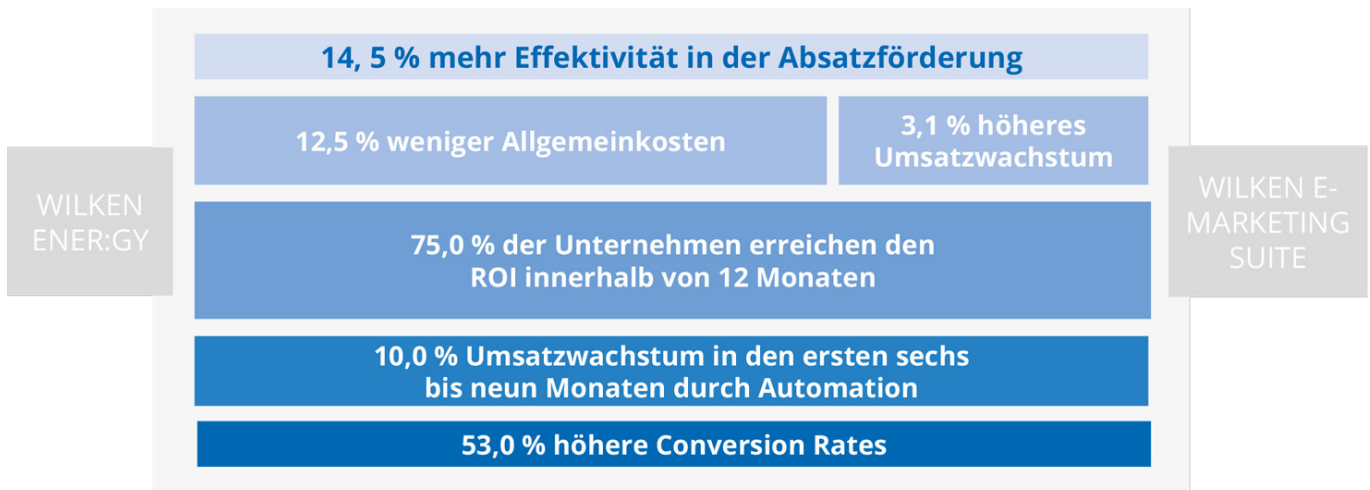
ERFOLGREICHE KUNDENBINDUNG UND ABSATZFÖRDERUNG



Erfolgreiches **One2One-Kundenbeziehungsmanagement** über die unterschiedlichen Online-Kanäle muss zum **richtigen Zeitpunkt, automatisiert auf die Aktivität und Interessen** des Kunden ausgerichtet werden. Nur so kann die **Kundenbindung** und die **Absatzförderung** nachhaltig gesteigert werden. Die **Wilken E-Marketing Suite**, die führende Soft- und Hardware-Lösung für CRM und One2One-Kampagnenmanagement ist die Grundlage für dieses Kundenbeziehungsmanagement.

Die **Integration zu ENER:GY** rundet die Lösung nicht nur ab, sondern macht die Prozesse effizient. So werden z.B. Interessen und Merkmale, die im Dialogmanagement generiert werden, direkt in der Kundenakte gespiegelt. Sämtliche Mailings, die multikanal ausgespielt werden, sind in der ENER:GY Kundenkontakthistorie abgebildet. Somit ist der **Kundenservice** jederzeit über alle Kampagnen informiert. Eine Integration der Inhalte aus dem Dialog-Management in die Kundenportale rundet das **ganzheitliche Dialogmanagement** ab.

## ONE2ONE KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT



### LEISTUNGSUMFANG

- Individuelles Kampagnenmanagement, multikanal auf den Empfänger ausgerichtet
- Automatische, dynamische Anpassung von Newsletter-Inhalten (Text und Bild)
- Automatische, dynamische Überwachung und Anpassung von Interessensprofilen
- Zeit- und Eventgesteuerter Versand
- Real-Time-Reporting aller Erfolgsdaten (Öffnungen, Klicks auf alle oder einzelne Links, Weiterleitungen)
- Integriertes Berichtswesen/Reporting
- Vergleichsanalyse mehrerer Kampagnen
- Ausgefeiltes Rechte-/Rollen-System zur individuellen Aussteuerung von Zugriffsrechten innerhalb des Systems
- Hosting im Wilken Rechenzentrum
- Permanenter Zugriff auf das neueste Release. Es müssen keine Updateinstallationen vorgenommen werden (100% webbasiert)

### ZUSAMMENSPIEL ENER:GY UND E-MARKETING SUITE

- Automatisierte Datensynchronisation
- Anzeige der in der E-Marketing Suite generierten Merkmale in der Kundenakte
- Anzeige der aus- und eingegangenen Kundenkontakte über die E-Marketing Suite in der ENER:GY-Kundenkontakthistorie
- Erweiterungen der Kundenportale mit Contents

### VORAUSSETZUNG

- Einsatz KIC-Informationscockpit

### NUTZEN

- Nachhaltige Steigerung der Absatzförderung
- Erhöhung des Umsatzwachstums
- Einsparung von Allgemeinkosten
- Höhere Conversion Rates durch automatisierte Kampagnen
- Automatisierter Dialog, statt zufällige Kommunikation