

Universal Messenger

E-Mail Marketing & Customer Experience Management





- ✓ On-Premise für höchste Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz
- ✓ Erweiterungsfähige Add-On Architektur
- ✓ 100% Enterprise geeignet (zuverlässig, verfügbar, clusterfähig)



E-Mail Marketing



Customer



Realtime Targeting



CXM



Intuitiv

- Browserbasierte GUI
- in DE und EN (weitere Sprachen auf Anfrage)

Flexibel und anpassbar

- Rollenbasiert konfigurierbar
- Authentifizierung per LDAP
- Single Sign-On

The screenshot displays the 'NEWSLETTER' management interface. At the top, there are navigation tabs: CHANNELS, EINTRÄGE, NEWSLETTER (selected), STATISTIK, EXTRAS, and HILFE. Below this, there are tabs for 'Versandaufträge' and 'Archiv'. A table lists various newsletters with their respective metrics:

Newsletter	Versendet	Öffnungen	Klicks	Conversions	Abmeld.	Hardbounces
Monatlicher Newsletter Mai	593	21,68 %	4,20 %	2,10 %	5,42 %	1,01 %
Wohnort Berlin	86	16,87 %	4,82 %	3,61 %	8,43 %	0,00 %
Wohnort Frankfurt am Main	42	21,43 %	4,76 %	4,76 %	4,76 %	0,00 %
Wohnort München	28	36,00 %	0,00 %	0,00 %	4,00 %	3,57 %
Monatlicher Newsletter März	532	21,06 %	4,53 %	3,35 %	5,12 %	1,13 %
Wohnort Berlin	80	14,10 %	3,85 %	3,85 %	5,13 %	0,00 %
Wohnort Frankfurt am Main	38	19,44 %	0,00 %	2,78 %	2,78 %	2,63 %
Wohnort München	25	20,83 %	4,17 %	4,17 %	4,17 %	0,00 %

Below the table is a bar chart showing the distribution of metrics: Öffnungen, Klicks, Conversions, Abmeldungen, and Hardbounces. A tooltip highlights 'Monatlicher Newsletter Mai Segment: Wohnort Frankfurt am Main' with 4,76% Abmeldungen. At the bottom, a blue banner states 'Im Moment wird kein Newsletter versendet.'



Alle Editionen im Überblick

Vier Editionen – ein Ziel: Customer Experience Management



E-Mail Marketing

Datenschutzkonformes und personalisiertes E-Mail-Marketing

E-Mail Marketing Features

- Unbegrenzte E-Mails und Empfänger
- Frei definierbares Datenmodell
- Rechtskonformes E-Mail Marketing
- Nahtlose CMS-Integration



Customer Interaction

Digitalisierung der web-basierten Kundenkommunikation

Customer Interaction Features

- Erfassung aller Kundeninteraktionen
- Diverse Add-Ons wie z.B. Kontaktmanagement
- Enterprise E-Mail Marketing
- Einfache Synchronisation mit CRM



Realtime Targeting

Realtime Targeting & Website Personalisierung

Realtime Targeting Features

- Segmentation-Engine
- Auswertung, Segmentierung und Personalisierung in Echtzeit
- Profile-merging verhaltens- & soziodemografischer Daten
- Cross-Device Identifikation



CXM

Ganzheitliches Customer Experience Management

CXM Features

- Enterprise E-Mail Marketing & Realtime-Targeting
- Kanal-/ medienübergreifende Personalisierung in Echtzeit
- Marketing-Automation für Website und E-Mail Kampagnen



E-Mail Marketing Edition

Personalisiertes und datenschutzkonformes
E-Mail Marketing

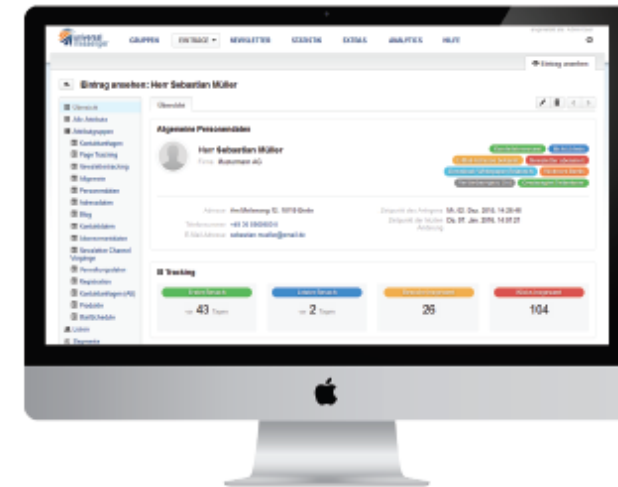
Features

- Unbegrenzte E-Mails & Empfänger
- Sichere On-Premise Lösung
- Rechtskonformes E-Mail Marketing
- Nahtlose CMS-Integration

Enterprise E-Mail Marketing mit dem Universal Messenger



Newsletter Tracking in Echtzeit



Speichern und Auswerten was relevant ist



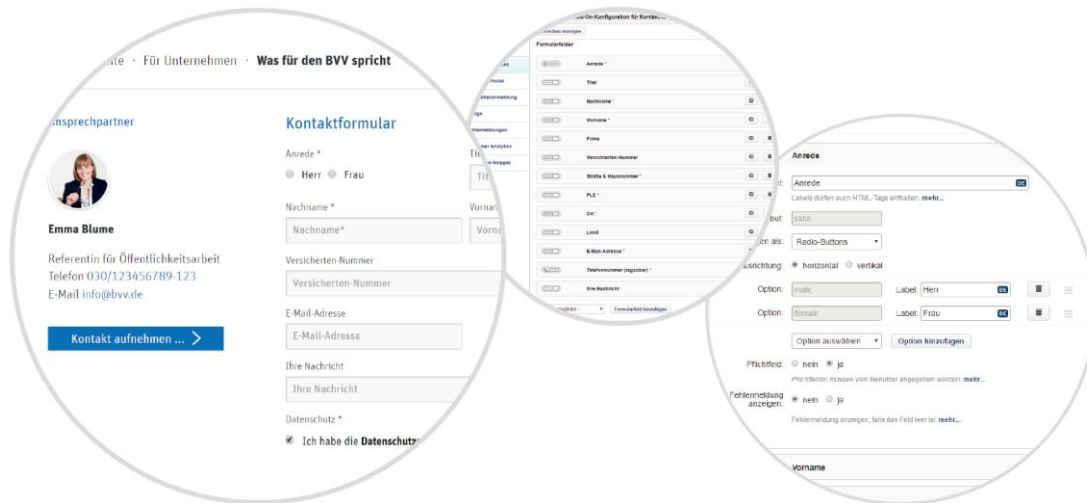
Customer Interaction Edition

Management der web-basierten
Kundenkommunikation

Features

- Erfassung aller Kundeninteraktionen
- Add-Ons von Service Desk bis Veranstaltungsmanagement
- Inkl. Enterprise E-Mail Marketing
- Einfache Synchronisation mit CRM

Anonyme Nutzer mit der Customer Interaction Edition identifizieren



Best Practice: E-Mail Marketing & Customer Interaction



Starke Conversion Trigger

Wertvolle Kundendaten durch effektive
Touchpoints generieren.



Kundendaten im Blick behalten

Kontaktmanagement durch die leistungsstarke
Kundendatenbank des Universal Messenger.



Realtime Targeting Edition

Realtime Targeting
und Website Personalisierung

Features

- Auswertung, Segmentierung und Personalisierung
- Profile-Merging verhaltens- und trackingbezogener Daten
- Cross-Device Identifikation

Echtzeit-Personalisierung mit dem Universal Messenger



Die Basis für perfekte Segmentierungen



Ihre Kunden immer im Blick



CXM Edition

Ganzheitliches Customer Experience Management

Features

- Enterprise E-Mail Marketing & Realtime Targeting
- Kanal- und medienübergreifende Personalisierung in Echtzeit
- Marketing Automation für Website und E-Mail Kampagnen

Der Weg zum ganzheitlichen Customer Experience Management



Individuelle Ansprache auf der Website und perfekte Kundenbindung durch Marketing Automation



Pinuts und OpenText

- 18 Jahre Implementierungs-Knowhow
- OpenText-Partner seit 1999
- Urheber und Entwickler des OpenText Newsletter Moduls
- Entwicklung des Content Pool

opentext[™] | Partner
Services Silver

opentext™ | Partner

THE OPENTEXT GLOBAL PARTNER PROGRAM GRANTS

Pinuts media + science GmbH

THE STATUS OF:

OpenText Services Silver Partner

Congratulations on achieving the status of OpenText Services Silver Partner. Together, as partners, we fulfill key market objectives to drive new business, establish a competitive advantage, and create demonstrable business value. We look forward to helping you make the most of your membership. Welcome to the OpenText partner community!



Jennifer Kerr
Sr. Director, Global Partner Programs

opentext™ | Partner
Services Silver





Pinuts und OpenText: Content Pool

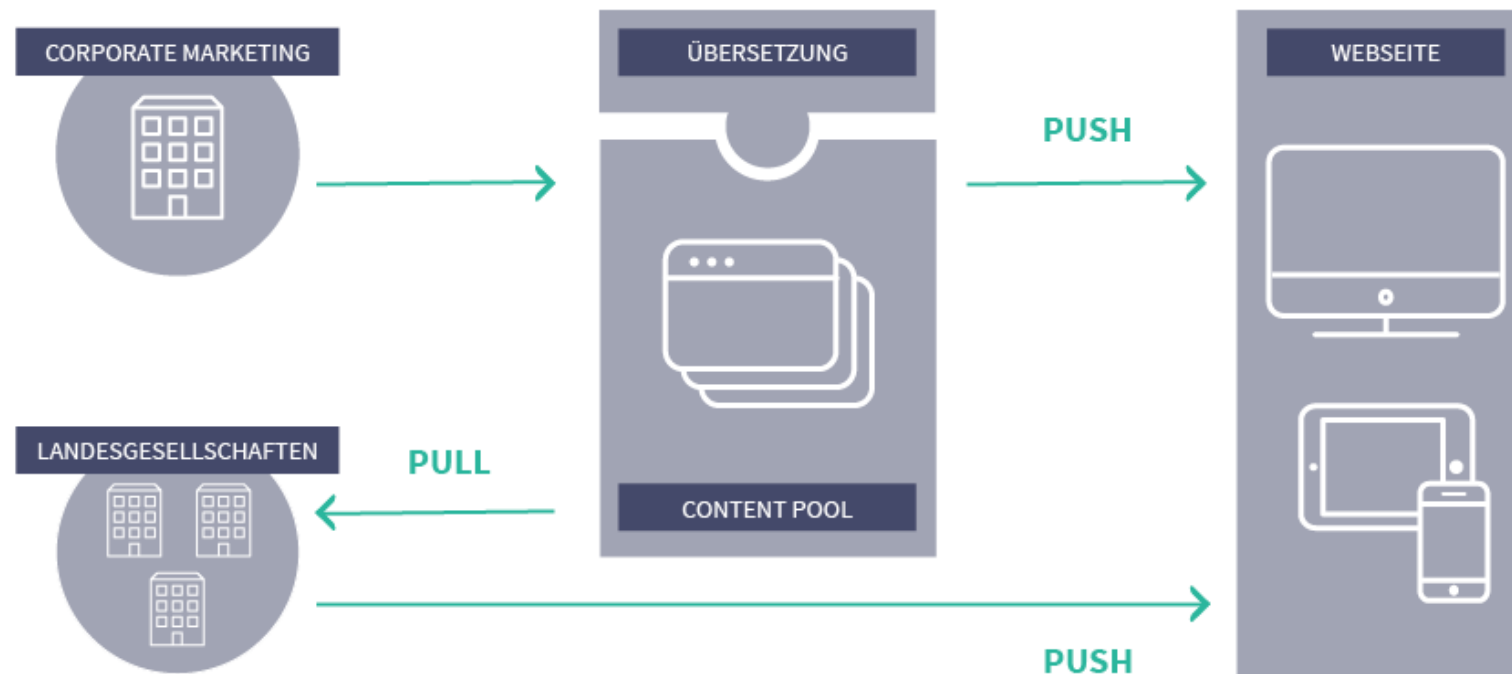
- Zentrale Verwaltung von Inhalten
- Vereinfacht die regelmäßige Aktualisierung der länderspezifischen Websites.
- Arbeitsabläufe an Ihre Bedürfnisse anpassen

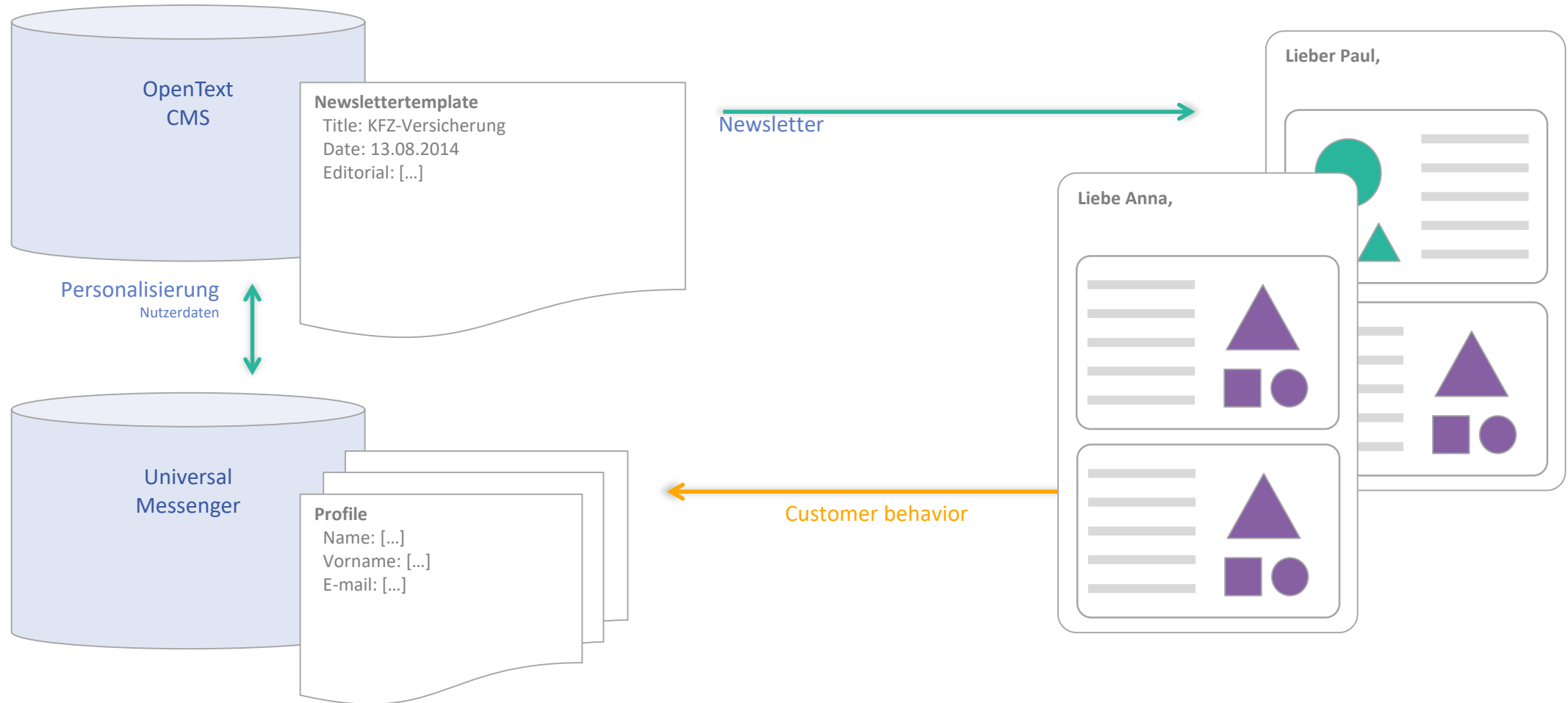
opentext[™] | Partner
Services Silver



Pinuts und OpenText: Content Pool

- Zentral erstellte Inhalte verwenden und um spezifischen Content ergänzen

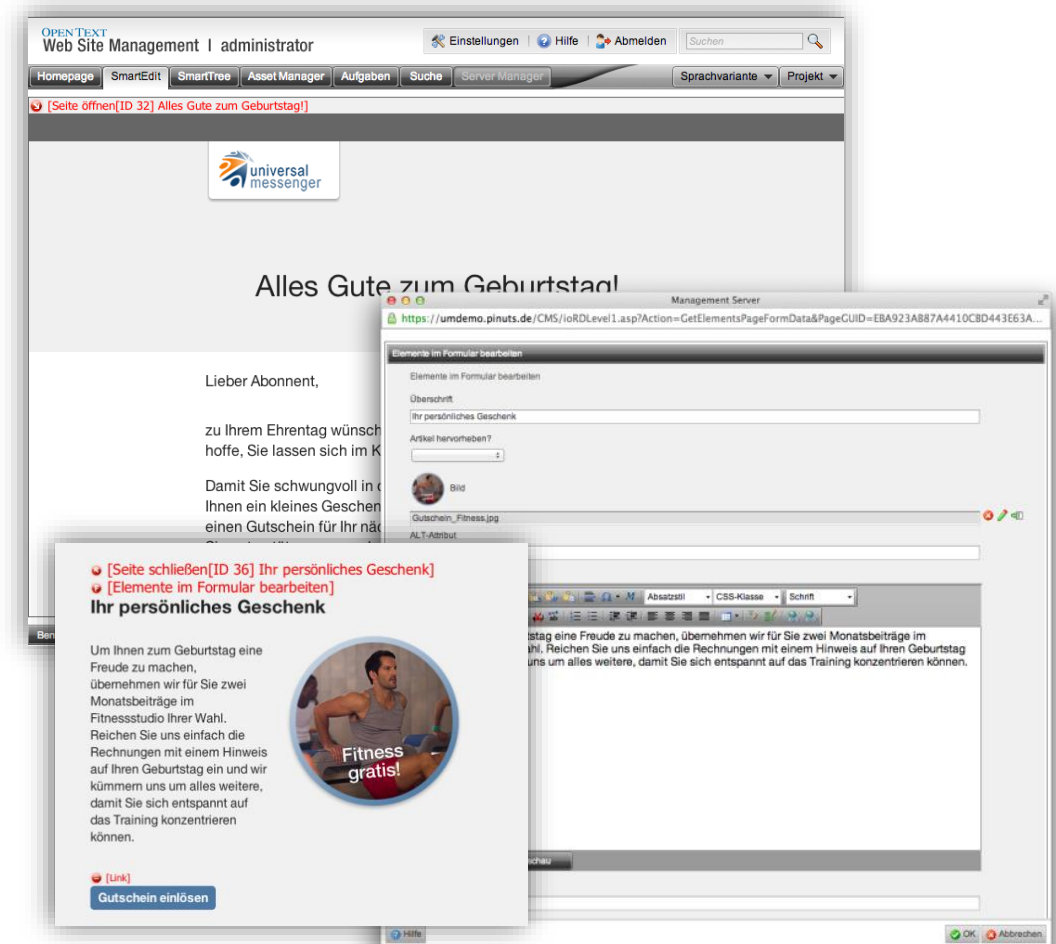






Einfache Newsletter Erstellung

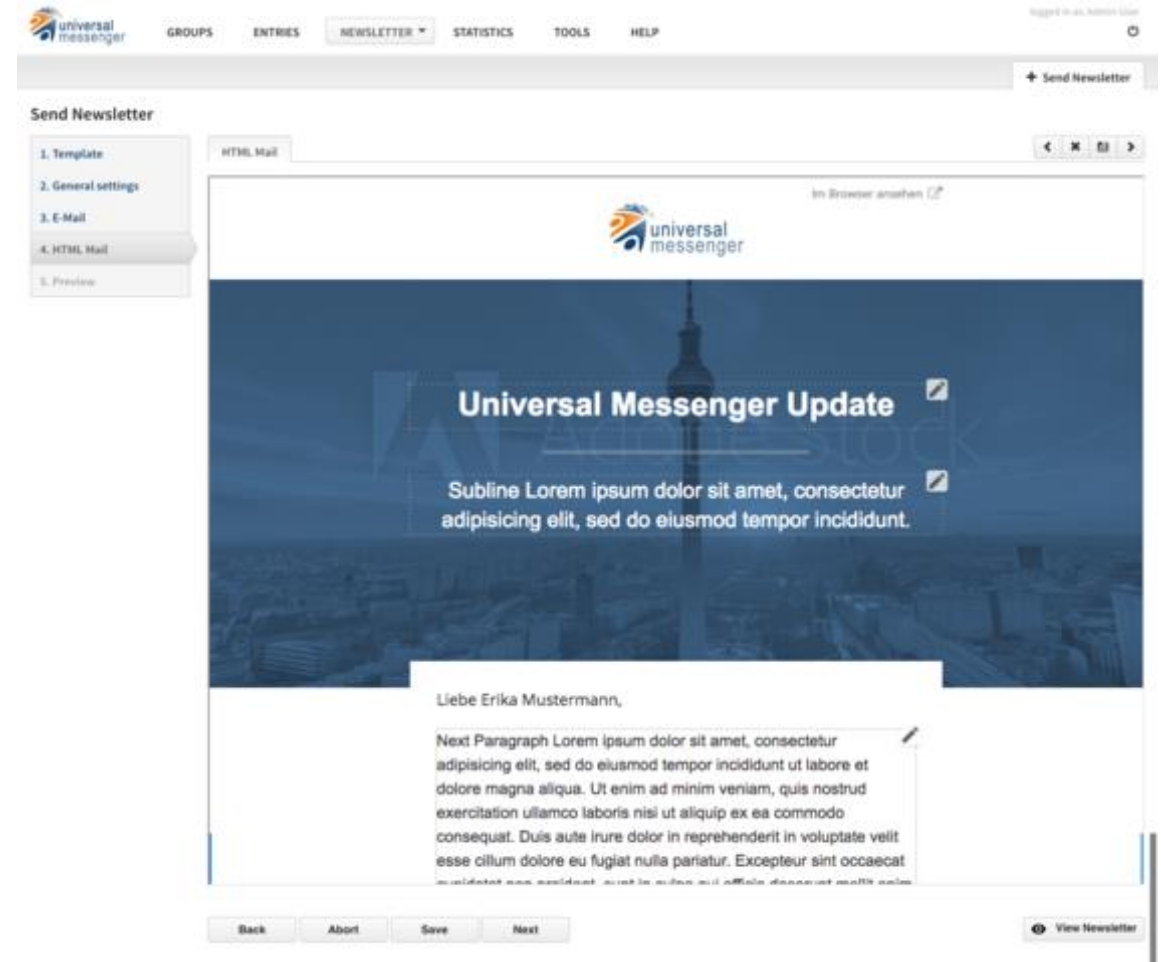
- Erstellung direkt im OpenText CMS
- Nahtlose Integration in WSM / WEM
- Nutzung aller CMS-Inhalte & Rollen
- Inhaltl. Personalisierung direkt im CMS
- SSO (Universal Messenger & OT)

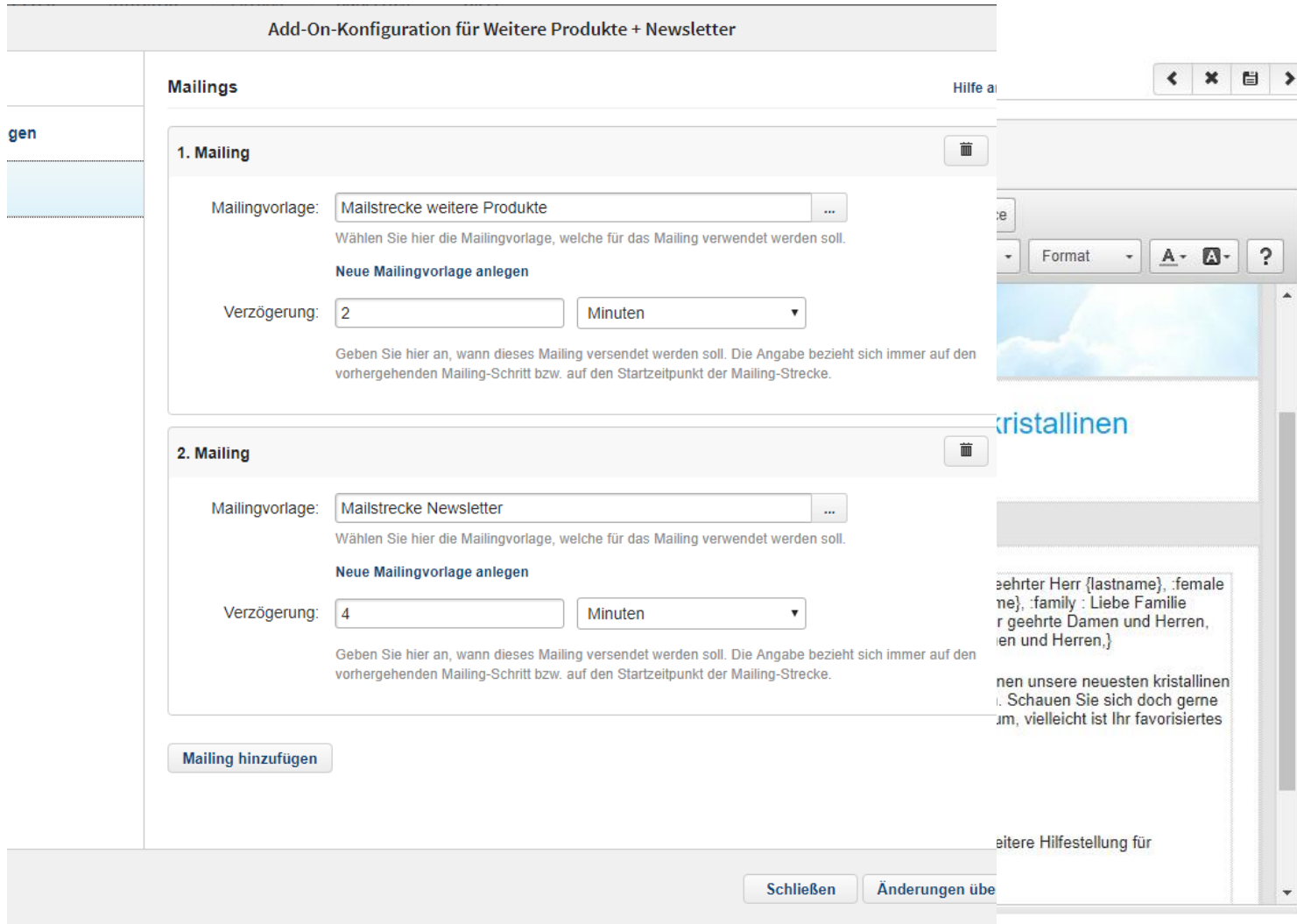




Smart-Editor

- Integrierter WYSIWYG-Editor
- Verschiedene Templates nutzbar
- Module individuell anpassbar
- Demo-Versand wie gewohnt möglich





Mailing-Strecken

- Versendung ganzer E-Mail-Folgen mit genauer Terminierung möglich
- Freie Wahl der betroffenen Segmente
- unbegrenzte Anzahl an Mails für die Strecke



Trigger-Mail

- Planung und Durchführung mehrstufiger Kampagnen
- Jegliche Interaktionen als Trigger nutzbar
- Versandverzögerung individuell steuerbar

Newsletter Add-On

Kontakt Add-On

Mailing-Strecken

TriggerMail

Customer Analytics

Dashboard

TriggerMail
3 Instanz(en), Versendet ereignisgesteuert E-Mails basierend auf Mailvorlagen., Version 1.0.0

Reaktivierung
aktiviert erstellt am Mi, 17. Sep. 2014
Eindeutiger Name: 6dce19fb-bf52-4476-80d...

Willkommensgruß
aktiviert erstellt am Mi, 17. Sep. 2014
Eindeutiger Name: 7e8a8650-9cc8-457a-a1...

Geburtstagsmailing
aktiviert erstellt am Mo, 11. Aug. 2014
Eindeutiger Name: ee0faa3b-507c-4bba-862f-0c1c6ae0998c

Add-On-Konfiguration für Geburtstagsmailing

Empfänger
Segment: Geburtstag
Wählen Sie hier das Segment, das automatisch angeschrieben werden soll.
Neues Segment anlegen

Mailingvorlage
Mailingvorlage: Geburtstagsmailing R+V
Wählen Sie hier die Mailingvorlage, welche für das Mailing verwendet werden soll.
Neue Mailingvorlage anlegen

Verzögerung
Zeitdauer: Stunden
Nicht versenden nach: 18:00:00
Nicht versenden vor: 09:00:00
Falls die Mail nicht sofort bei Eintritt in das Segment versendet werden soll, können Sie hier eine Verzögerung festlegen.

Schließen Änderungen übernehmen



Von Best Practices profitieren

Die Universal Messenger Add-On Architektur erweitert Ihren Anwendungsraum erheblich.

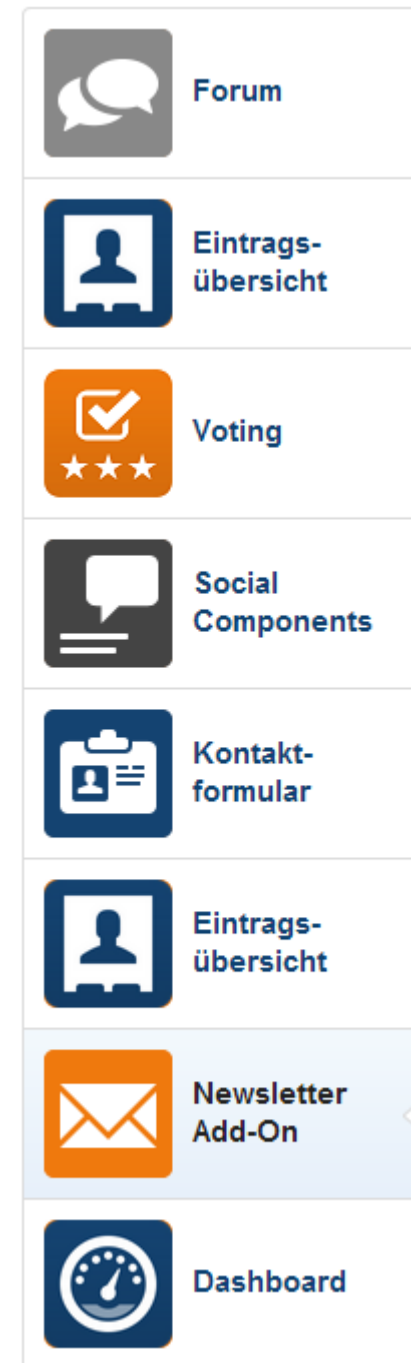
Mit aktuell über 15 Add-Ons bieten wir erprobte Lösungen für eine ganzheitliche Customer Experience und Interaktion.

Add-On Architektur

- Einfache Konfiguration ohne Programmierkenntnisse
- Einbindung als JS-Snippet auf der Website
- Offene API zur Anbindung von Drittsystemen

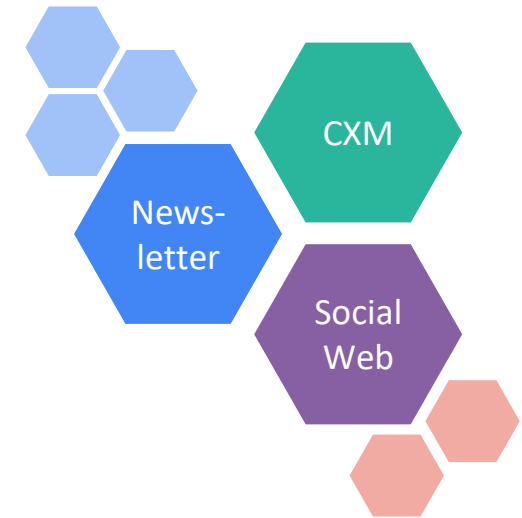
Verfügbare Add-Ons

- Newsletter, Kontaktformulare, Service Desk
Customer Analytics, Veranstaltungsmanagement,
Mailingstrecken, Triggermails, Forum,
Voting, Kommentar, Formularmanager ... u.v.m.



Wozu können Add-Ons eingesetzt werden?

- Implementierung typischer Anwendungsfälle
- Individuelle Funktionserweiterung des Universal Messenger



Wie funktioniert es?

- Add-Ons vom Anbieter herunterladen
- Leichte Installation und Konfiguration in der Oberfläche des Universal Messenger

Wie binden Sie die Add-Ons ein?

- Integration der Widgets in die Website mittels JavaScript-Snippet
- Sicherheit durch REST-Proxy



Kontaktformular

- Keine Programmierkenntnisse nötig
- Mit Newsletter-Add-On kombinierbar
- Fertige Formulare können per Snippet auf beliebigen Seiten angelegt werden

Add-On-Konfiguration für Kontaktformular mit expliziter Einwilligung

Vorschau anzeigen Sprache wechseln: Deutsch

Formularfelder Hilfe anzeigen

<input type="text"/>	Postleitzahl			
<input type="radio"/>	Anrede			
<input type="text"/>	Vorname			
<input type="text"/>	Nachname			
<input type="text"/>	Faxnummer			
<input type="text"/>	E-Mail-Adresse			
<input type="text"/>	Ihre Anfrage			
<input checked="" type="checkbox"/>	Datenschutzerklärung			
<input checked="" type="checkbox"/>	Zustimmung zum personenbezogenen Tracking			
<input type="text"/>	Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder			

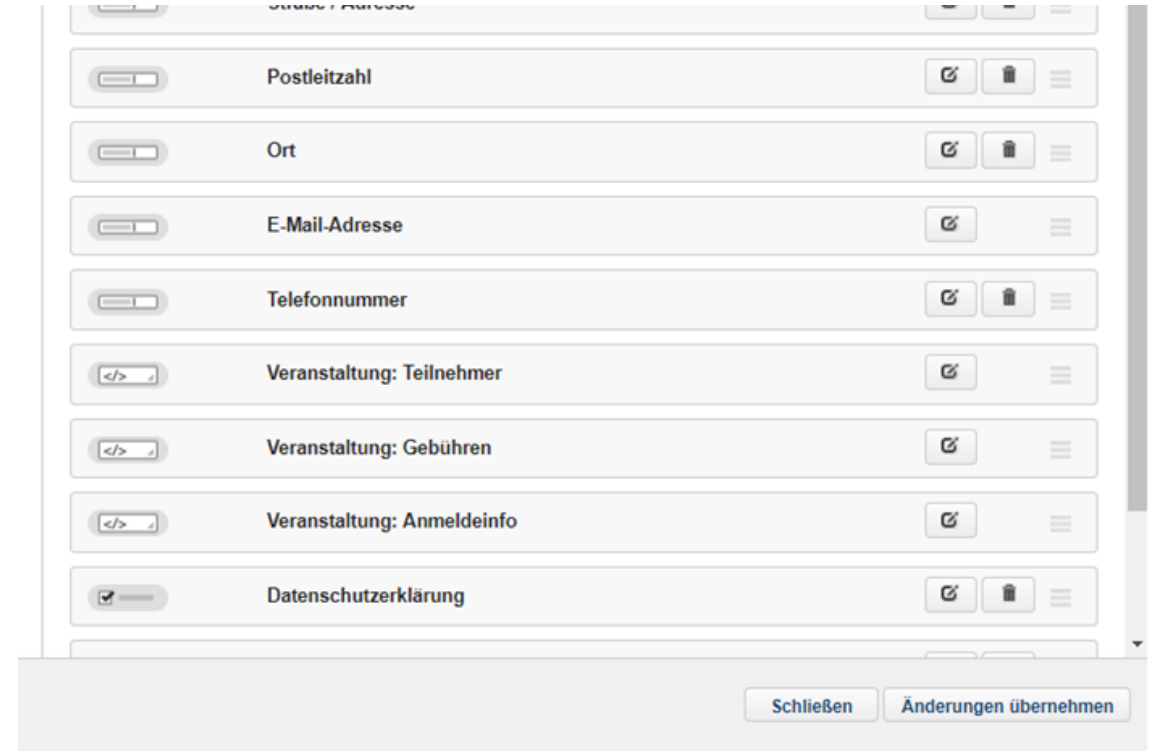
- Bitte auswählen - Formularfeld hinzufügen

Schließen Anderungen übernehmen



Formularmanagement

- Gestaltung und Konfiguration aller Online-Formulare von Redaktionsseite:
- Von Newsletter-Anmeldung bis Veranstaltungs-Buchungen alle Formulare ohne Programmierkenntnisse erstellbar.





Service Desk

- Ticket Creation
- Ticket Management
- Ticket Replying
- Automation
- SLA Management
- E-Mail-Integration
- Custom Branding

universal messenger

GRUPPEN EINTRÄGE NEWSLETTER STATISTIK EXTRAS

ANALYTICS SERVICE DESK VERANSTALTUNGEN HILFE

Add-Ons

Customer Analytics

Newsletter Add-On

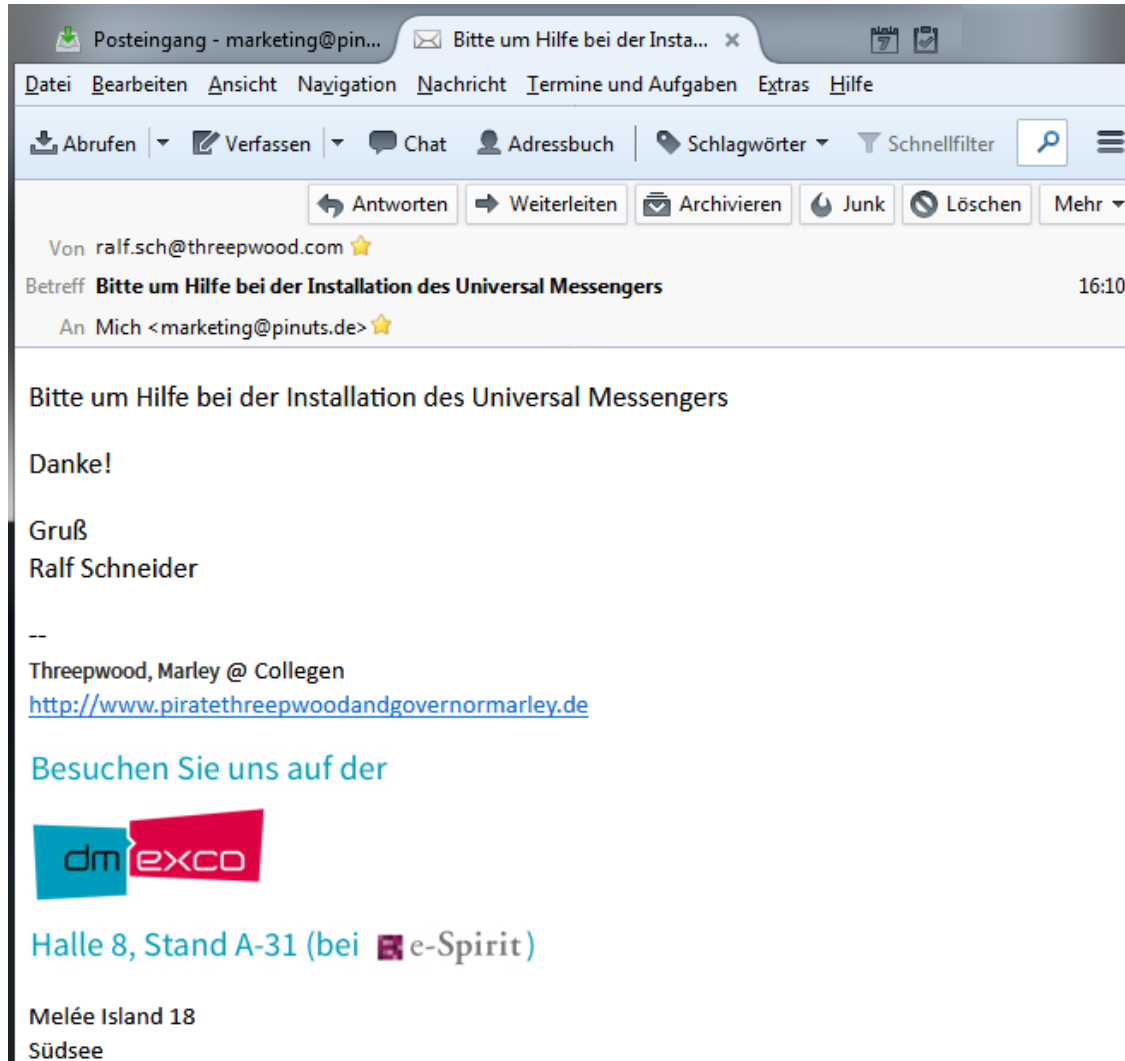
Kontakt Add-On

▶ **Veranstaltungsmanagement**
12 Instanz(en), Veranstaltungsmanagement, Version 1.1.3

🌟 Demo

aktiviert erstellt am Do, 12. Jan. 2017 geändert am Mi, 18. Jan. 2017

Eindeutiger Name: 291d1cc5-badc-42c0-9a3c-8d539334f35e



Ticket Creation

- E-Mails in Tickets im Service Desk wandeln
- Anpassbare Formulare für Support-Anfragen in Webseiten integrieren
- Manuelle Aufnahme von Anfragen im Service Desk



Bearbeiter: auswählen... Gruppe: auswählen...

Status: Alle offenen Tickets Schlagwörter: auswählen...

6 Treffer

Suche: Ticket-ID / E-Mail / Vor- oder Nachname Absender

Status	Zuweisung	Betreff	Absender	ltz. Änderung / Wiedervorlage
<input type="radio"/>	Adler, René	Rotation Log-Datei	Grunert, Nora	Do, 14. Sep. 2017
<input type="radio"/>	Adler, René	UM - Customer Analytics Add-on	Uhlmann, Thomas	Mi, 13. Sep. 2017
<input type="radio"/>	Adler, René	Bitte um Hilfe bei der Installation des Universal Messengers	Schneider, Ralf	Fr, 01. Sep. 2017, 09:25:48
<input type="radio"/>	Adler, René	Schulungstermin im November	Hauptmann, Mario	Fr, 01. Sep. 2017, 09:24:21
<input type="radio"/>	Smith, John	Domains für Whitelist	Hauptmann, Mario	Do, 31. Aug. 2017, 13:33:16
<input type="radio"/>	MacDonald, Tim	Einrichtung Newsletter-Funktionalität	Röhler, Marcel	Do, 31. Aug. 2017, 11:43:15

Auswahl: Zuweisung an: Setzen auf:

Ticket Management

- Korrespondenz per Tickets
- Zuordnung von Bearbeitern und Gruppen
- Anzeige von Status, Terminen und Zuständigkeiten
- Umfangreiche Such- und Filteroptionen
- Massenoperationen für viele Aktionen
- Zuordnung von Schlagwörtern



Veranstaltungsmanagement

- Teilnehmerzahlen im Auge behalten
- Termine planen
- Anmeldungen einsehen
- Anmeldeformulare nach den gewünschten Kriterien ordnen
- Die auf der Anmeldeseite oder in der Mail-Bestätigung angezeigten Texte editieren

The screenshot displays the 'Veranstaltungsmanagement' (Event Management) interface. On the left, there is a sidebar for editing an event entry, titled 'Eintrag bearbeiten: (nicht angegeben)'. The main area shows a navigation menu with options like 'GRUPPEN', 'EINTRÄGE', 'NEWSLETTER', 'STATISTIK', 'EXTRAS', 'ANALYTICS', 'SERVICE DESK', 'VERANSTALTUNGEN', and 'HILFE'. Below this, there are tabs for 'Veranstaltungsmanagement' and 'Teilnehmersuche'. A search bar is present, and a table lists various events with columns for 'Aktion', 'Titel', 'Ort', 'Datum', 'Zeit', and 'Status'. The table includes entries such as 'Systemintegration CMS OpenText', 'Developer Training CSE Development', and 'Developer Training Basic'. A 'Suchen' button is located above the table, and a 'Zurücksetzen' button is on the right. The bottom of the interface shows pagination information: 'Seite 1 von 1' and '30' items per page.

The background of the slide is a photograph of a bicycle. The focus is on the pink, textured saddle in the foreground, which is slightly out of focus. The handlebars and front fork are visible in the background, also out of focus. The overall tone is soft and natural.

IV

Nächste Schritte

- Ihre Ansprechpartner
- Demo- & Nachfolgetermine



Andreas Gromadecki
Head of Sales
andreas.gromadecki@pinuts.de
+49 30 59 00 90 3-40



Marco De Lucia
Marketing- /Sales-Manager
marco.delucia@pinuts.de
+49 30 59 00 90 3-37