

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

CHANNELS **EINTRÄGE** **NEWSLETTER** **STATISTIK** **EXTRAS** **HILFE**

Versandaufträge **Archiv**

Versandaufträge

Aktion	Titel
	≡ Angebote Dezember
	≡ Katalog Dezember
	≡ Investor Relations Dezember
	≡ Monatlicher Newsletter Dezember
	≡ Presse-Newsletter Dezember
	≡ Test Daniel

absolut **%** **eindeutig** **mehrfach** **gesamt**

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 %

Newsletter zum Vergleich hinzufügen... In Segmente einteilen...

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

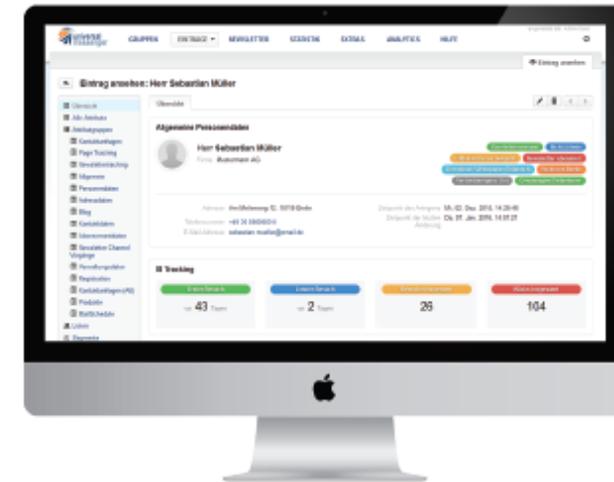
Features

- 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



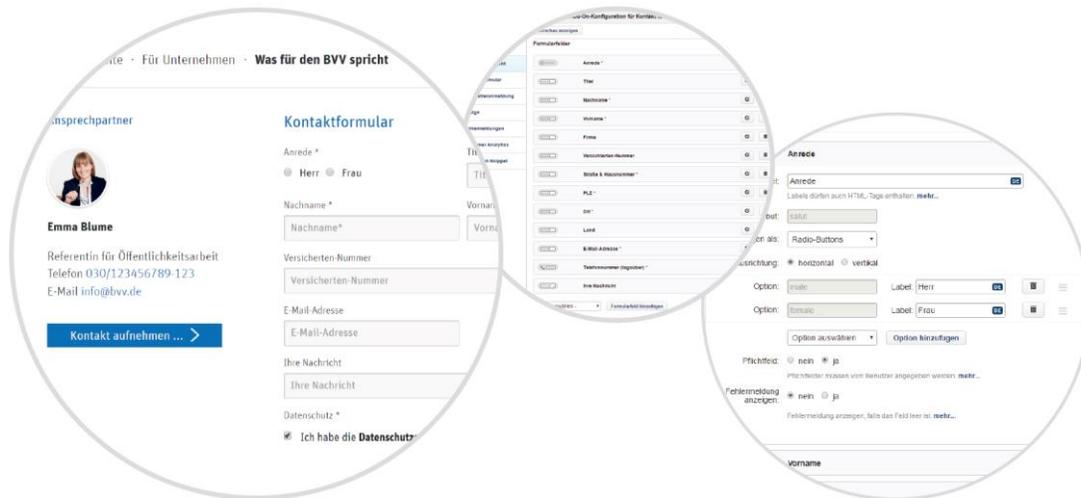
Customer Interaction Edition

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

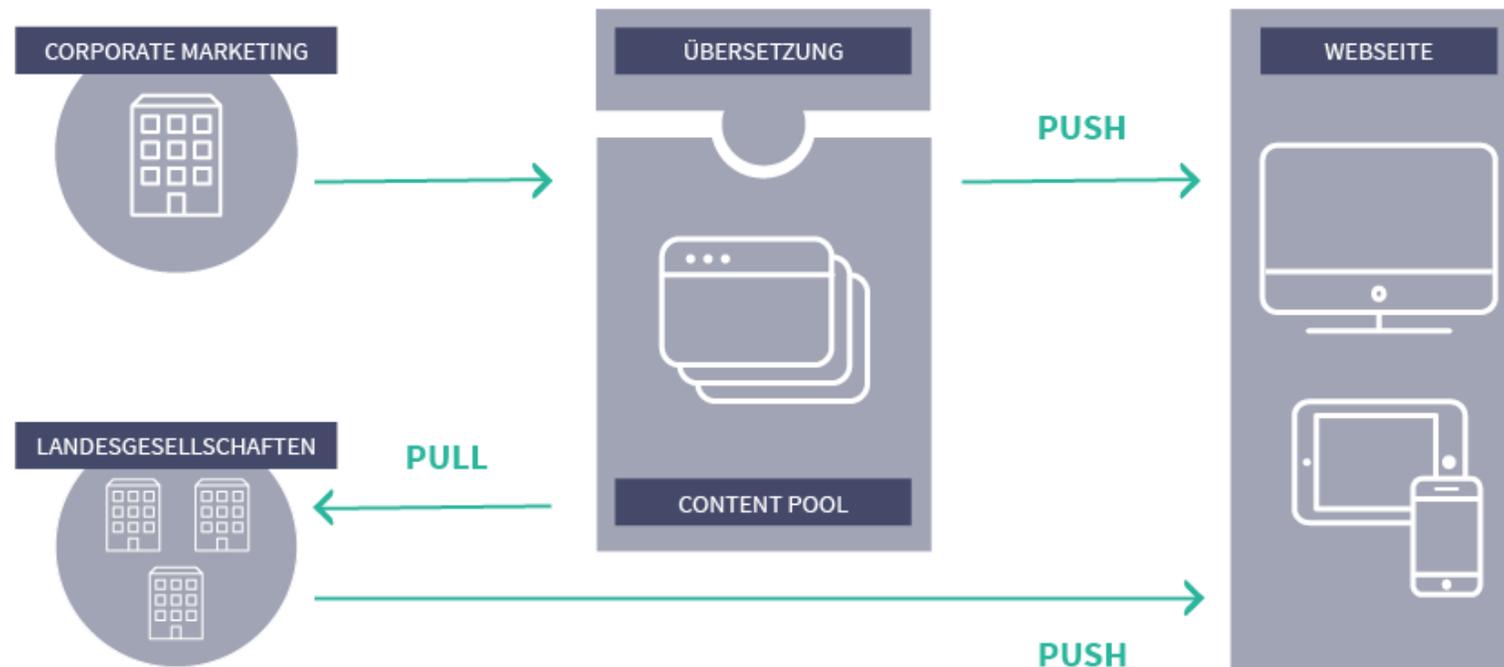
- Zentrale Verwaltung von Inhalten
- Vereinfacht die regelmäßige Aktualisierung der länderspezifischen Websites.
- Arbeitsabläufe an Ihre Bedürfnisse anpassen

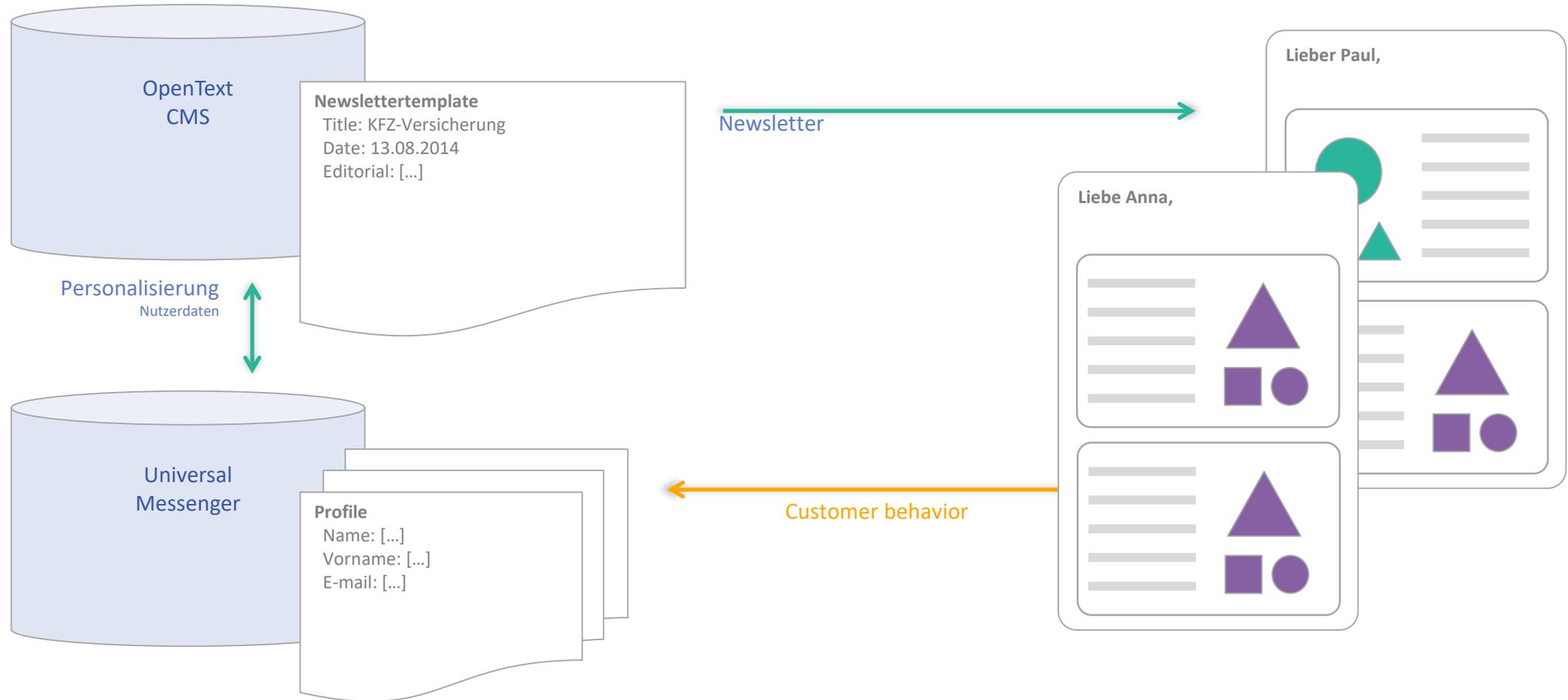
opentext[™] | Partner
Services Silver



Pinuts und OpenText: Content Pool

- Zentral erstellte Inhalte verwenden und um spezifischen Content ergänzen

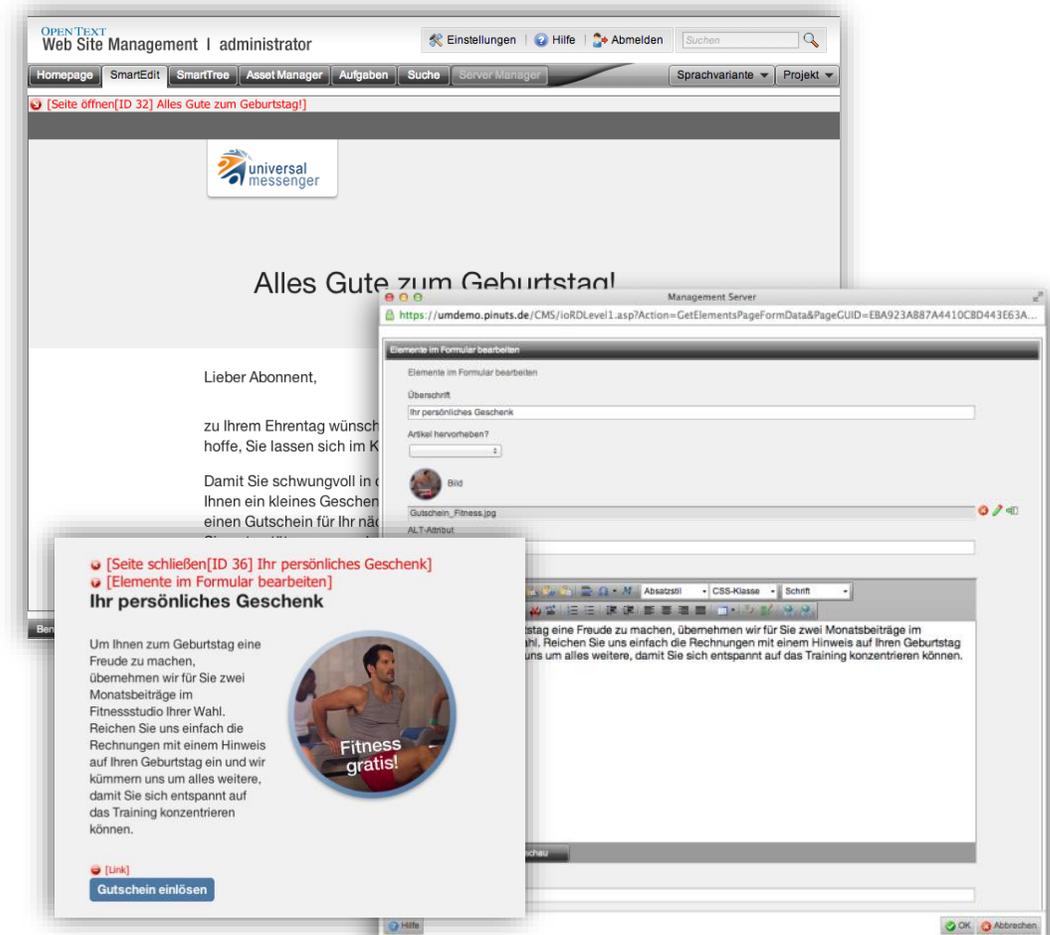






Einfache Newsletter Erstellung

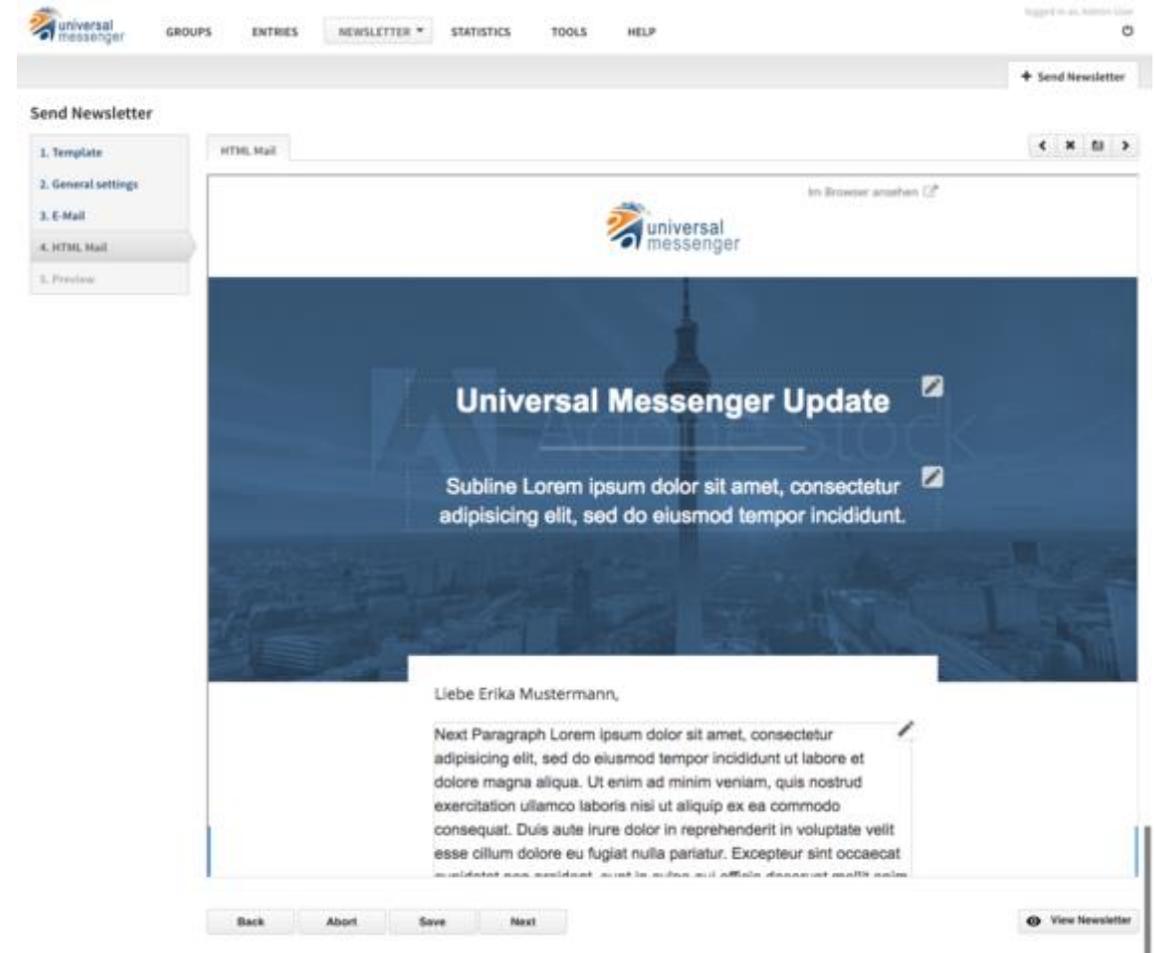
- Erstellung direkt im OpenText CMS
- Nahtlose Integration in WSM / WEM
- Nutzung aller CMS-Inhalte & Rollen
- Inhaltl. Personalisierung direkt im CMS
- SSO (Universal Messenger & OT)





Smart-Editor

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





Add-On-Konfiguration für Weitere Produkte + Newsletter

Mailings Hilfe a

1. Mailing ✕

Mailingvorlage: ...
Wählen Sie hier die Mailingvorlage, welche für das Mailing verwendet werden soll.

Neue Mailingvorlage anlegen

Verzögerung: ▾
Geben Sie hier an, wann dieses Mailing versendet werden soll. Die Angabe bezieht sich immer auf den vorhergehenden Mailing-Schritt bzw. auf den Startzeitpunkt der Mailing-Strecke.

2. Mailing ✕

Mailingvorlage: ...
Wählen Sie hier die Mailingvorlage, welche für das Mailing verwendet werden soll.

Neue Mailingvorlage anlegen

Verzögerung: ▾
Geben Sie hier an, wann dieses Mailing versendet werden soll. Die Angabe bezieht sich immer auf den vorhergehenden Mailing-Schritt bzw. auf den Startzeitpunkt der Mailing-Strecke.

Format ?

kristallinen

ehrter Herr {lastname}, .female
, :family : Liebe Familie
r geehrte Damen und Herren,
ien und Herren,}

nen unsere neuesten kristallinen
i. Schauen Sie sich doch gerne
um, vielleicht ist Ihr favorisiertes

eitere Hilfestellung für

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

The screenshot displays the 'TriggerMail' configuration interface. On the left sidebar, there are navigation icons for 'Newsletter Add-On', 'Kontakt Add-On', 'Mailing-Strecken', 'TriggerMail' (highlighted), 'Customer Analytics', and 'Dashboard'. The main content area shows a list of TriggerMail instances, each with a status (e.g., 'aktiviert'), creation date, and unique name. A modal window titled 'Add-On-Konfiguration für Geburtstagsmailing' is open, showing configuration options for the selected instance. The modal includes sections for 'Empfänger' (Segment: 'Geburtstag'), 'Mailingvorlage' (Mailingvorlage: 'Geburtstagsmailing R+V'), and 'Verzögerung' (Zeitdauer, Nicht versenden nach, Nicht versenden vor). The modal also features a 'Hilfe anzeigen' button and 'Schließen' and 'Änderungen übernehmen' buttons at the bottom.



Von Best Practices profitieren

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

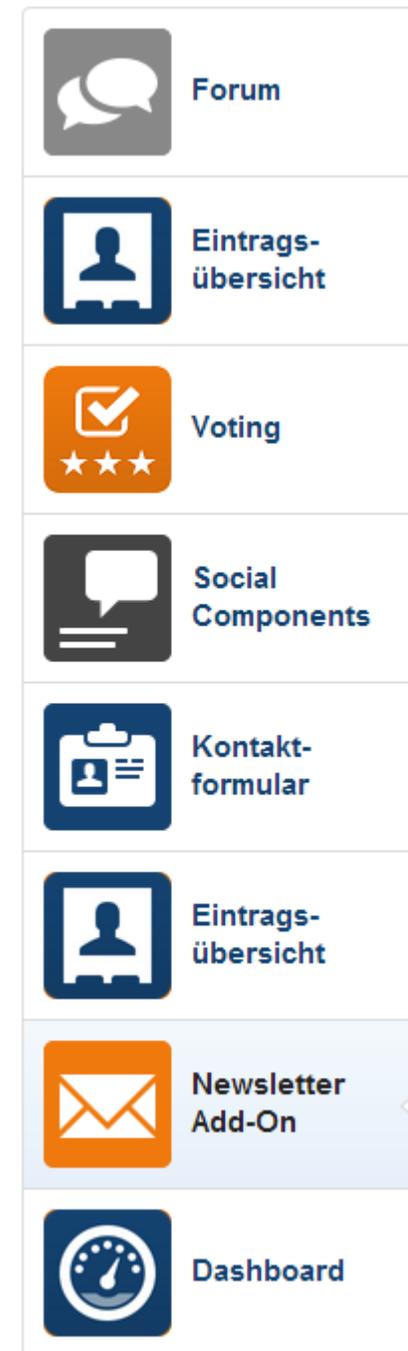
Mit aktuell über 15 Add-Ons bieten wir erprobte Lösungen für eine ganzheitliche Customer Experience und Interaktion.

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

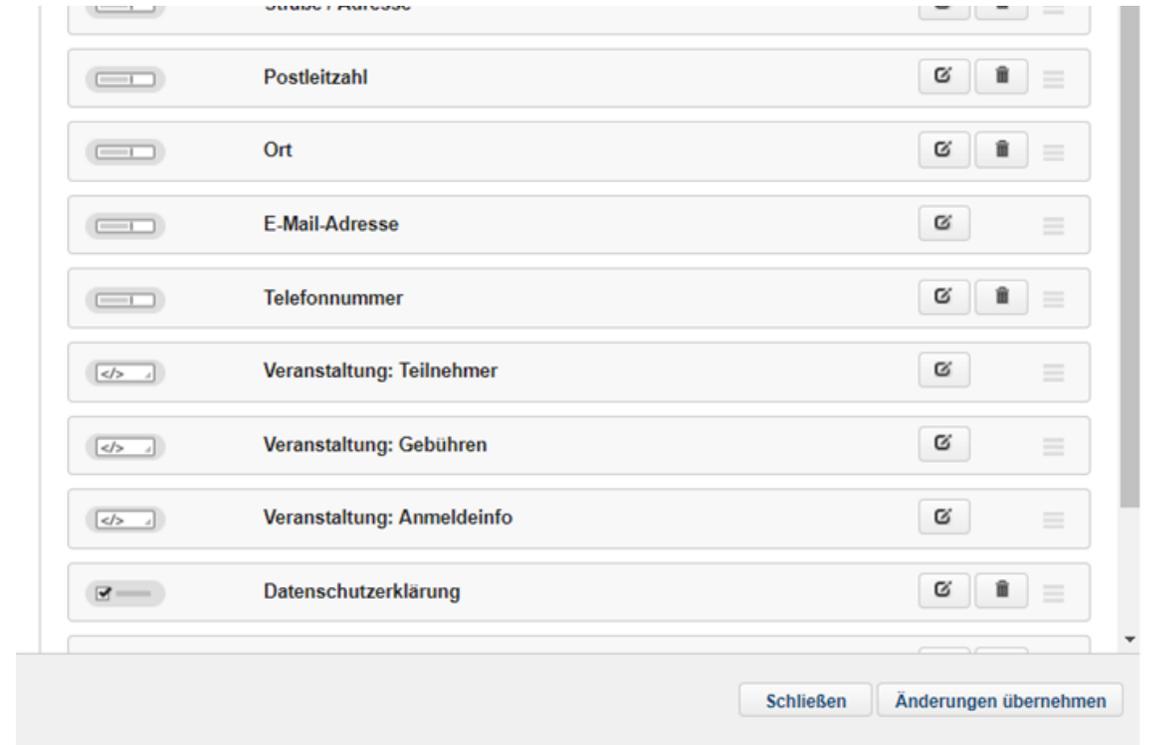
<input type="text"/>	Postleitzahl			
<input type="radio"/>	Anrede			
<input type="text"/>	Vorname			
<input type="text"/>	Nachname			
<input type="text"/>	Faxnummer			
<input type="text"/>	E-Mail-Adresse			
<input type="text"/>	Ihre Anfrage			
<input checked="" type="checkbox"/>	Datenschutzerklärung			
<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

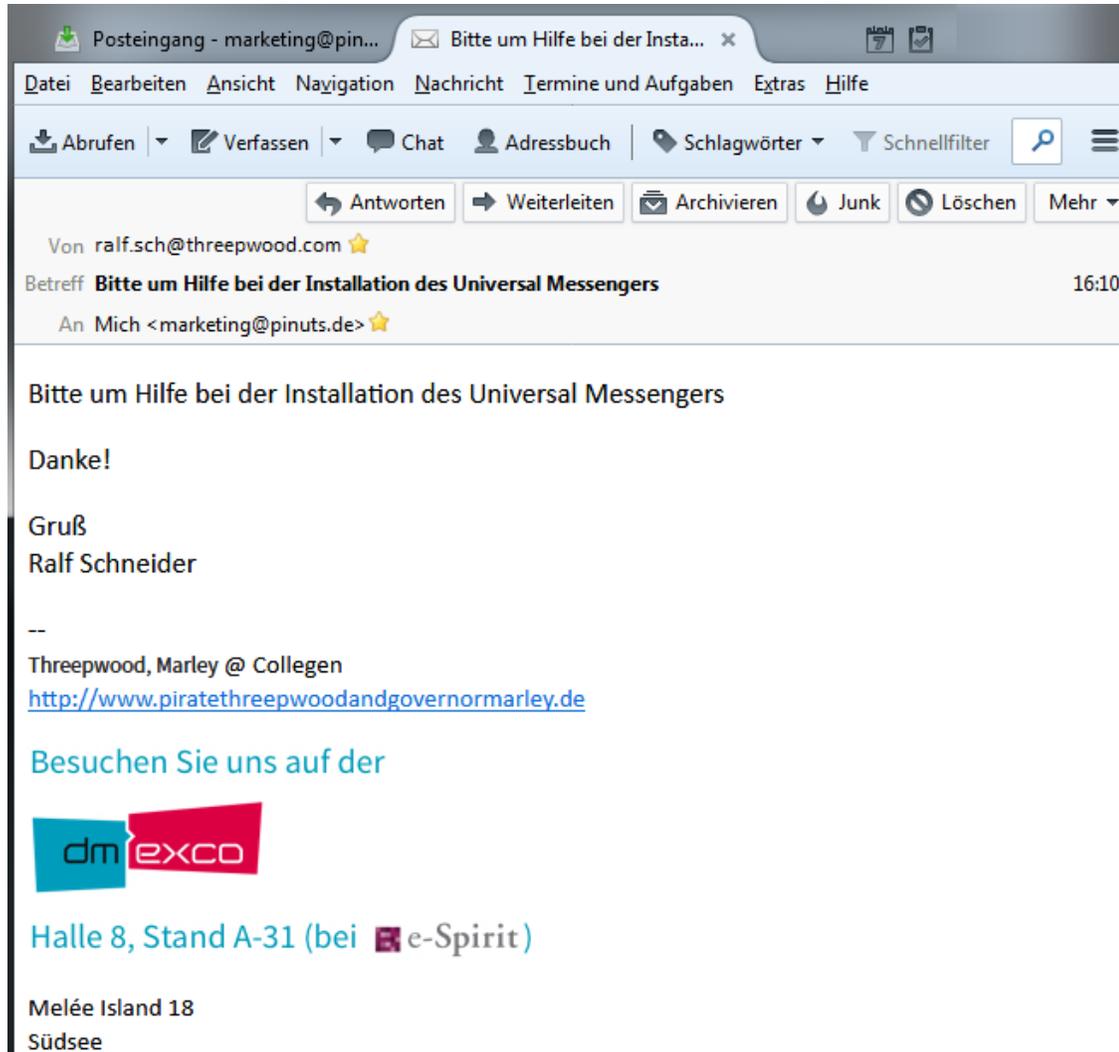
Kontakt Add-On

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 with navigation options like 'Alle Attribute', 'Attributgruppen', and 'Veranstaltung'. The main area is divided into two panels: 'Eintrag bearbeiten' (Edit Entry) and 'Veranstaltung' (Event Details).

The 'Eintrag bearbeiten' panel shows fields for 'Allgemein' (General) information, including UID (6052043), Typ (Veranstaltung), and Zeitpunkte. The 'Veranstaltung' panel shows details for a 'Developer Advanced' event, including title, location, and dates.

The right side of the interface features a navigation menu with 'GRUPPEN', 'EINTRÄGE', 'NEWSLETTER', 'STATISTIK', 'EXTRAS', 'ANALYTICS', 'SERVICE DESK', 'VERANSTALTUNGEN', and 'HILFE'. Below this is a search bar and a table of events.

Aktion	Titel	Ort	Datum	Zeit	Status
👁	Systemintegration CMS OpenText	Berlin	13.02.2018		buchbar (10)
👁	Systemintegration CMS OpenText	Berlin	10.01.2018		buchbar (9)
👁	Systemintegration CMS FirstSpirit	Berlin	09.01.2018		buchbar (9)
👁	Systemintegration CMS Fiona	Berlin	08.01.2018		buchbar (9)
👁	Universal Messenger Administration	Berlin	22.12.2017		buchbar (10)
👁	Developer Training CSE Development	Berlin	21.12.2017		buchbar (9)
👁	Developer Training Advanced	Berlin	20.12.2017		buchbar (10)
👁	Developer Training Basic mit Workshops	Berlin	19.12.2017		buchbar (9)
👁	Grundlagen zum E-Mail-Marketing	Berlin	12.12.2017		buchbar (10)
👁	Universal Messenger User Training	Berlin	11.12.2017		buchbar (10)
👁	Universal Messenger User Training	Berlin	21.11.2017		buchbar (10)
👁	Developer Training Advanced	Berlin	23.10.2017		buchbar (10)
👁	Developer Training Basic	Berlin	29.08.2017		buchbar (10)
👁	Meetup mit Universal Messenger Entwicklern	Berlin	24.08.2017	18:00 - 20:30 Uhr	buchbar (18)
👁	Test #36268	Berlin	28.06.2017	10:00 - 18:00 Uhr	abgelaufen
👁	Developer Training Basic	Berlin	25.04.2017		abgelaufen

The background of the slide is a photograph of a bicycle. In the foreground, a pink, textured bicycle seat is visible, slightly out of focus. In the background, the silver handlebars and a portion of the black frame are visible, also out of focus. The overall scene is brightly lit, suggesting an outdoor setting.

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