



Regelbasierte Steuerung Ihrer Aktivitäten im CRM

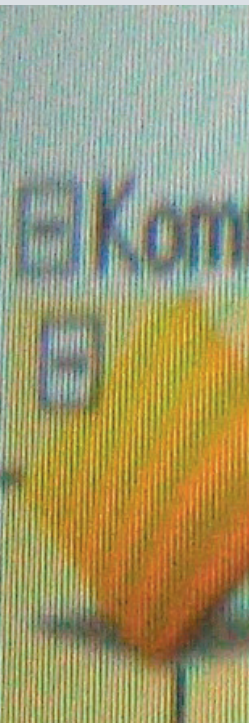
visual rules[®] im CRM

Innovations Software Technology GmbH
heißt seit **01.01.2011**
Bosch Software Innovations GmbH

Bosch Software Innovations



BOSCH
Technik fürs Leben



Steuern Sie Ihr CRM...

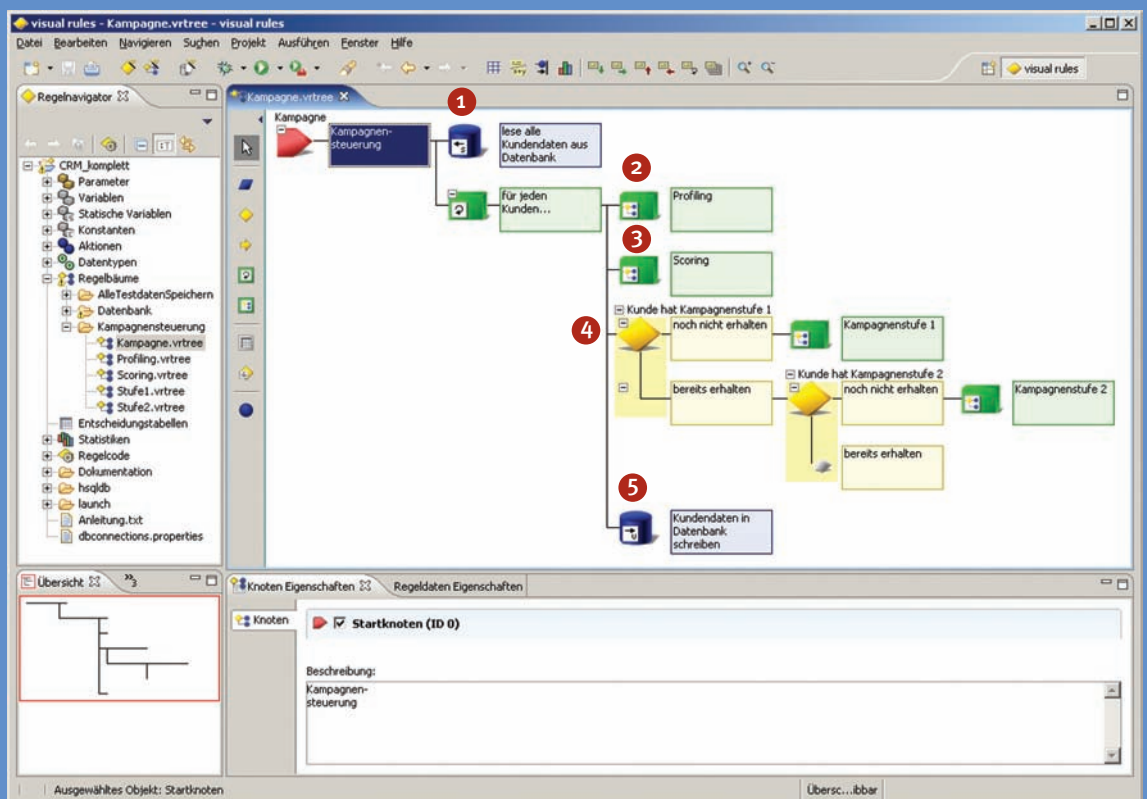
Durch den Einsatz der flexiblen Regeltechnologie von Innovations hat die Quelle AG ihre Marketing- und IT-Kosten im Kampagnenmanagement um 20% reduziert. Die Marketing Mitarbeiter der Direktbank Cortal Consors haben bei ihren mehrstufigen und individuellen Kampagnen ihre Produktivität um 75% gesteigert.

Mit der Software visual rules® steuern diese und andere Kunden ihr CRM regelbasiert: von der Analyse der Kundendaten über die Individualisierung der Kampagneninhalte bis zum Einsatz der Kommunikationskanäle. Auch Workflows – für mehrstufige Kampagnen – werden mit Regeln automatisiert gesteuert. Die Regeln werden im grafischen Editor von visual rules® modelliert. Bei der Modellierung greift der Anwender direkt auf die Daten z.B. aus dem Data Warehouse zu. Die Modelle enthalten die CRM-Logik in strukturierter Form. Als Ergebnis lassen sich mit visual rules® errechnete Werte (z.B. Scores) direkt in die Datenbank zurückschreiben, die individuelle Erstellung von E-Mails und Webseiten steuern oder Listen erzeugen, aus denen kundenindividuell z.B. Kataloge und Coupons zusammengestellt und versandt werden.

CRM-Regeln mit visual rules® zu erstellen heißt, schnell und flexibel auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren.

... mit visual rules® leicht gemacht

Ein Regelbaum zur Kampagnensteuerung veranschaulicht das Prinzip des regelbasierten CRMs. Das Modell zeigt beispielhaft eine zweistufige Kampagne inklusive Profiling und Scoring.



- 1 Für die Beispielkampagne werden die Kundendaten aus einer relationalen Datenbank ausgelesen.
- 2 Für jeden Kunden wird ein Profil auf der Basis der in der Vergangenheit gekauften Produkte ermittelt.
- 3 In einem weiteren Schritt erfolgt die Berechnung von Scores für alle Kunden, anhand des jeweiligen Bestellvolumens.
- 4 Anschließend erfolgt die Steuerung des Ablaufs einer zweistufigen Kampagne. In der ersten Stufe wird – auf Basis der Profiling- und Scoring-Ergebnisse – der Versand individuell zusammengestellter Kataloge und Rabattcoupons angestoßen. In der zweiten Stufe erhalten diejenigen, die daraufhin per E-Mail oder Online bestellt haben, ein Mail mit Sonderangeboten, die auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind.
- 5 Zum Schluss werden die Kundendaten mit den aktualisierten Profilen und Scores in die Datenbank zurückgeschrieben.

Das gesamte CRM-Regelprojekt können Sie herunterladen und kostenlos testen:

www.visual-rules.de/crm.html

Einblick in die Praxis

Internationale Unternehmen aus Handel, Finance und Touristik setzen die Innovations Regeltechnologie von der Steuerung ihrer Kundenselektionen über das Kampagnenmanagement bis zur Steuerung ihres CRM-Systems ein. Eines haben diese Unternehmen gemeinsam: Mit der Innovations Regeltechnologie schaffen sie es, die hohen Anforderungen ihres Marketings an die Individualisierung der CRM-Maßnahmen schnell und transparent umzusetzen – ob im bestehenden System integriert oder als Stand-alone Lösung.

Quelle AG

Quelle nutzt die Regeltechnologie, um ihre 10 Millionen Kunden mit individuellen Angeboten per Print und E-Mail anzusprechen. Die Marketing Mitarbeiter selbst setzen die CRM-Regeln in Kampagnen um und können umgehend auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren.

Weinversandhändler Hawesko

Hawesko selektiert aufgrund des Bestellverhaltens in der Vergangenheit seinen Kundenbestand und steuert den Versand der entsprechenden Kataloge und Angebote. Im Vergleich zum bisherigen Selektionsverfahren spart Hawesko dabei 50% der Arbeitszeit.

Hotelbetreiber Wyndham

Der US-amerikanische Hotelbetreiber hat visual rules® in sein CRM-System integriert und steuert regelbasiert die Betreuung seiner Gäste, z.B. für die individuelle Ausstattung der Hotelzimmer.

Direktbank Cortal Consors

Dank der Innovations Regeltechnologie kann die Tochter der BNP Paribas schnell auf das Portfolio ihrer mehr als 1 Million Kunden reagieren und je nach Bedarf z.B. passende Anlageempfehlungen aussprechen. Zielgenaue Kampagnen werden heute in einem Viertel der Zeit umgesetzt.

Die 3 Komponenten des intelligenten CRMs

visual rules® unterstützt Sie in der Umsetzung Ihres intelligenten Kundenbeziehungsmanagements:

visual rules® im CRM		
Analytisches CRM	Operatives CRM	Kollaboratives CRM
Analyse der Kundendaten: <ul style="list-style-type: none">– Segmentierung– Scoring– Profiling	Steuerung von Kampagnen: <ul style="list-style-type: none">– Individualisierung– Personalisierung– Mehrstufigkeit	Einsatz der Kanäle: <ul style="list-style-type: none">– E-Mail, Online– Phone– Print

Analytisches CRM – Kundendaten analysieren

Mit visual rules® schaffen Sie die Grundlagen für Ihre Kampagnen, indem Sie aus Ihren Daten Wissen generieren: Im grafischen Editor werden Kunden und Interessenten segmentiert, Kundenwerte errechnet, Profile erstellt und die Kunden diesen Profilen zugeordnet. Auch ausgeklügelte Analysen sind möglich; dafür stellt visual rules® eine Vielzahl an Berechnungsfunktionen und -operatoren bereit (z.B. Stichprobenziehungen für Testläufe und Kontrollergebnisse oder Datumsberechnungen für zeitgesteuerte Aktivitäten).

Aus dem grafischen Editor können Sie direkt auf Ihre relationalen Datenbanken zugreifen. Sie können dann beispielsweise das gesamte Bestellvolumen Ihrer Kunden nach Produktkategorien differenziert berechnen und die Ergebnisse sofort in die Selektion einer aktuellen Kampagne einbeziehen. Je nach Verfügbarkeit weiterer Daten, z.B. von Retouren, sind ganzheitliche Betrachtungen möglich.

Die Ergebnisse der Auswertungen sind flexibel einsetzbar, in einer konkreten Kampagne z.B. für das Cross Selling oder durch Rückschreiben in die Datenbank für alle weiteren Kontaktaufnahmen.

Operatives CRM – Kampagnen steuern

visual rules® unterstützt Sie dabei, individualisierte Kampagnen übersichtlich zu erstellen, auszuführen und auszuwerten. Hierfür steht Ihren Marketing Mitarbeitern der grafische Editor zur Verfügung, mit dem sie die Regeln für den Ablauf und die Inhalte erstellen. Die Aktivitäten können ereignis- oder zeitgesteuert ausgelöst werden. Es ist möglich, eine Kampagne mehrstufig zu planen und umzusetzen. Auch die Simulation der Kampagnen und das Testen mit einer repräsentativen Gruppe erfolgt in diesem Editor. Vorhersage und Ist-Auswertung geben Aufschluss über die Erwartungen für zukünftige Kampagnen und unterstützen das Marketing dabei, sein Budget effizient und zielgerichtet einzusetzen.

Kollaboratives CRM – Multichannel intelligent steuern

visual rules® erlaubt die regelbasierte Steuerung der Kundenansprache über die individuell geeigneten Kommunikationskanäle: E-Mails werden direkt im Editor angelegt und verschickt; die Ansprache über die weiteren Kanäle wird von visual rules® angestoßen. Das Ergebnis sind z.B. Listen für den Versender oder Sales-Hinweise, die in dem System des Call Centers angezeigt werden können, um den Interessenten die passenden Produkte aktiv anzubieten.

visual rules® im CRM kompakt

- Regelbasierte und übersichtliche Steuerung des analytischen, operativen und kollaborativen CRMs:
 - Individualisierung von Kampagnen
 - Workflows für Mehrstufigkeit
 - Analyse der Kundendaten
 - Einsatz der Kommunikationskanäle
- CRM-Logik in strukturierter, transparenter Form
- Statistik für die Simulation und Ausführung
- Marketing Mitarbeiter setzen ihre CRM-Regeln selbst um
- Erhebliche Produktivitätssteigerung bei der Durchführung von Kampagnen
- Schnell einsatzfähige Software
- Entweder als Stand-alone Lösung oder integriert in ein CRM-System einsetzbar
- Unterstützung aller gängigen relationalen Datenbanken
- Professional Services: Unterstützung bei der Modellierung, Schulung

Testen Sie visual rules® kostenlos:

www.visual-rules.de/crm.html

oder lernen Sie visual rules® im CRM in einer Webkonferenz kennen.

Kontakt:

Innovations Softwaretechnologie GmbH

E-Mail: crm@visual-rules.de
www.visual-rules.de

Zentrale:

Ziegelei 7
D-88090 Immenstaad / Bodensee
Tel.: +49 (0) 75 45 / 202 - 300
www.innovations.de

Die Innovations Softwaretechnologie GmbH ist spezialisiert auf die Entwicklung intelligenter, regelbasierter Systeme, sowie verteilter, netzwerkbasierter Unternehmensanwendungen. Auf Grundlage langjähriger Erfahrung bietet das Unternehmen seinen Kunden neben Beratung, Konzeption und Entwicklung auch Produkte zur effizienten Erstellung solcher Lösungen an.

Das Unternehmen mit Hauptsitz in Immenstaad am Bodensee beschäftigt heute rund 80 hochqualifizierte Diplom-Informatiker und Ingenieure. In den Branchen Handel, Banken und Versicherungen arbeitet Innovations erfolgreich für international tätige Unternehmen, z.B. Rewe, Quelle, Metro, Hypo-Vereinsbank, Dresdner Bank, Cortal Consors, Bausparkasse Schwäbisch Hall, SunGard Futures, u.a.

Innovations bietet mit dem Produkt visual rules® ein innovatives Entwicklungswerkzeug an, das Unternehmen unterstützt, ihre Geschäftslogik effizient in Anwendungen zu integrieren. Das Leistungsspektrum zu visual rules® umfasst Support, Wartung, Schulung, Coaching, Technologieberatung und Anwendungsentwicklung.

Markenhinweise:

visual rules® ist eine eingetragene Marke der Innovations Softwaretechnologie GmbH. Die Innovations Rule Technologie ist patentamtlich geschützt (GBM 20014430).

Weitere der in diesem Text verwendeten Begriffe, Produkt- und Firmenbezeichnungen sind Marken und Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Innovations Software Technology GmbH
heißt seit **01.01.2011**
Bosch Software Innovations GmbH

