

# CRM: SUBSTANZ STATT BIG DATA

DIE MISSION<ONE> CRM IST EINE EINFACH ZU IMPLEMENTIERENDE SAAS-LÖSUNG MIT DEM CRM-FOKUS MARKETING UND KUNDENDIALOG.

**mission<one> crm ist eine einfach zu implementierende Software as a Service-Lösung (SaaS) mit dem Fokus Marketing und Kundendialog.**

mission<one> crm wurde entwickelt, um die Marketing-Kommunikation über alle Werbekanäle mit Kunden und Interessenten noch effizienter und zielgerichteter gestalten zu können. Unsere über 13-jährige Erfahrung als Agentur und IT-Dienstleister für hochindividuellen, digitalen One-to-one Dialog hat die Konzeption dieses CRM Systems entscheidend mitgeprägt.

mission<one> crm bietet eine integrierte Datenbasis für das Kontakt- und Kampagnenmanagement. Mit den vorhandenen gewählten Interessen, gelebten Interessen, berechneten Interessen und Kanal Affinitäten können Kundenprofile und Zielgruppen erstellt werden, um diese für eine individuelle Kontakt-Kommunikation in allen Medienkanälen zu nutzen.

mission<one> crm ist Bestandteil der mission<one> cloud und kann einfach und unkompliziert ohne Installationsaufwand über einen Webbrowser bedient werden.

## 1. ADMINISTRATION & VERWALTUNG

Dieser Bereich ermöglicht individuelle Einstellungen sowohl auf Benutzerebene als auch global für das gesamte CRM-System.

Dieser Bereich beinhaltet:

- » Mandantenverwaltung
- » Umfangreiches Rollen- und Rechtekonzept mit individuellen Schreib- und Lesezugriffen pro Benutzer
- » Benutzerkonto & Passwortmanagement
- » Administration von Auswahlfeldern
- » Konfiguration und Verwaltung des Adress-Stammdatensatzes
- » Einstellung der Sprachversion Deutsch / Englisch
- » Werte-Konfigurator für Scoring-Berechnungen
- » Permission-Matrix – Vergabe von Werbeerlaubnis je Werbe-Kanal

DATENTRANSFER UND PROFILING

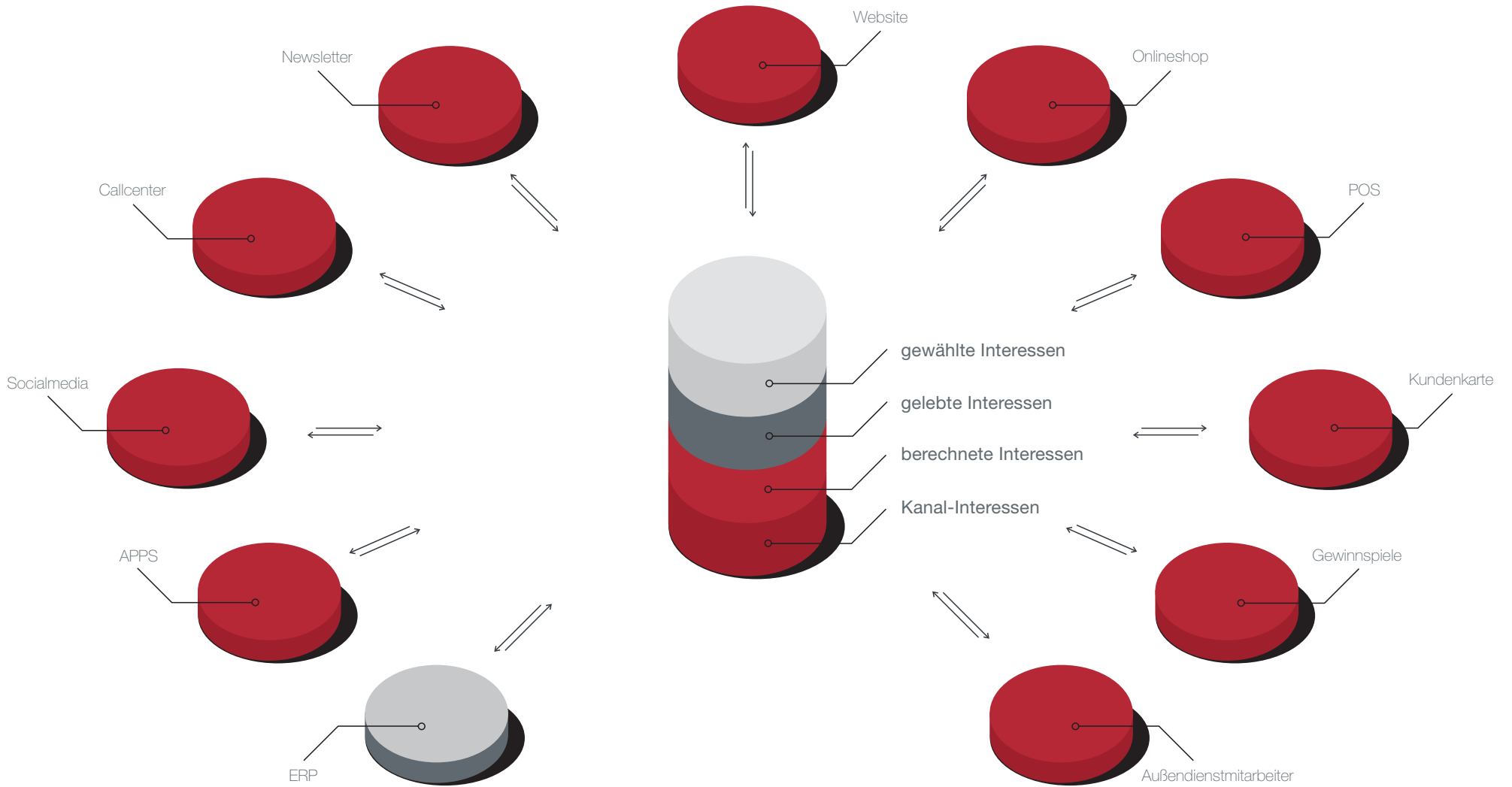


Abbildung:  
Zusammenführung aller Datenquellen (Customer Touch Points), Profilgenerierung und Profilanreicherung. Zur Verfügungsstellung der Daten für die Marketingkanäle (Multi-channelcoordination).

## 2. ADRESSMANAGEMENT – ZENTRALE KONTAKTVERWALTUNG (ZKV)

In der zentralen Kontaktverwaltung werden alle Kunden bzw. Interessentendaten erfasst. Die ZKV bildet den Kern des CRM-Systems. In der zentralen Adressverwaltung werden die Kontaktinformationen, soziodemographische Merkmale, Interessen sowie Identifikationsmerkmale der einzelnen Personen gespeichert. Grundsätzlich steht für die Personendaten eine unbegrenzte Anzahl an beliebigen Feldern beliebiger Feldtypen zur Verfügung. Der Benutzer legt fest, welche Informationen er über seine Kunden in welcher Form in mission<one> crm verwalten und für Marketingaktionen nutzen möchte (Fokus = größtmögliche Flexibilität).

Die zentrale Kontaktverwaltung enthält folgende Features:

- » Kontakt anlegen, suchen, bearbeiten, deaktivieren - löschen je nach Rechte- und Rollenkonzept
- » Suchmanagement: Weiterverarbeitung der Ergebnisse und Downloadfunktion
- » Anlage beliebiger dynamischer Datenfelder pro Kontakt
- » Individuelle Definition von Pflichtfeldern
- » Zusammenführung von Stammdaten und Verhaltensdaten auf Kontaktebene
- » Aufteilungsmöglichkeit in Kunden und Interessenten
- » Hierarchische Verwaltung von Interessen inkl. Anlage von Interessen
- » Individuelle Verwaltung der Werbeeinwilligung pro Kanal (Multi-Kanal-Permission)

- » Blacklist-Management und individuell einstellbare Kontaktsperren pro Kanal
- » Import, Export und Daten-Updates: manuell, per Autoimport oder über programmierbare Schnittstelle
- » Doublettendefinition und Doublettencheck bei Importen
- » Festlegung von Matchingparametern bei Daten-Updates von Kontaktinformationen
- » Änderungshistorie

## 3. ZENTRALES KAMPAGNEN- & (WERBE) MASSNAHMENMANAGEMENT

Über die zentrale Kampagnen- und Maßnahmenverwaltung erfolgt die Planung, Steuerung und Erfolgsmessung aller Marketing-Aktionen für die in mission<one> crm hinterlegten Kontakte. Eine Kampagne kann beliebig viele Maßnahmen mit beliebigen Werbekanälen (Print, SMS, E-Mail, Shop, Fax...) enthalten.

Die Reaktionsdaten werden direkt den Maßnahmen und Kampagnen zugeordnet. Dies erlaubt ein individuelles Reporting auf Kampagnen-, Maßnahmen, Kanalebene sowie auf Zielgruppen- und Personenebene.

- » Kampagnen anlegen, bearbeiten, kopieren, suchen, deaktivieren, löschen
- » Anlage von Dauerkampagne ohne festes Kampagnen ende
- » Zuordnung von beliebigen Maßnahmen zur Kampagne
- » Zuordnung von beliebigen Kampagnen und Maßnahmen zu Kontakten

- » Zuordnung von Kampagnen und Maßnahmen zu definierten Produktgruppen (vgl. „5. Produktverwaltung“)
- » Kampagnen- und Maßnahmenreporting
- » Budget-Verwaltung (Soll-/Ist-Kostenvergleich)
- » ROI-Berechnung
- » Bereitstellung von Tracking-Codes für externe Maßnahmen außerhalb der mission<one> Produktfamilie (z.B. Bannerschaltung, Affiliate...).

#### 4.TARGETING: ERSTELLUNG VON ZIEL- UND PERSONENGRUPPEN

Mit mission<one> crm lassen sich auf Basis aller vorhandenen Stamm- und Verhaltensdaten (inkl. Kampagnendaten) Zielgruppen erstellen bzw. berechnen. Die erstellten Zielgruppen können direkt Kampagnen und Werbemaßnahmen bzw. Werbekanälen zugeordnet werden. Durch 100%ige Kompatibilität mit der High-End-Versandsoftware mission<one> control können E-Mail-Kampagnen sofort versendet werden.

- » Zielgruppen erstellen, selektieren und berechnen mit Hilfe von Filtern und / oder Verknüpfungen beliebiger Datenfelder
- » Einfügen von Bedingungsblöcken (wenn / dann)
- » Bestimmte Zielgruppen innerhalb einer Zielgruppenerstellung ausschließen
- » Zielgruppenzuordnung zu Kampagnen und Maßnahmen

- » Kopierfunktion für komplexe Zielgruppenberechnungen
- » Bildung von Zielgruppen aus Reaktions- und Verhaltensdaten
- » Import und Export, manuell oder über Schnittstelle
- » Direkte Versandmöglichkeit via mission<one> control – auch mehrstufige, vollautomatisierte Trigger-E-Mails

#### 5.PRODUKTVERWALTUNG

In mission<one> crm können komplette Produktportfolios abgebildet werden.

In hierarchischen Stufen lassen sich einzelne Produktcluster Kampagnen, Maßnahmen und auch Kontakten zuordnen. mission<one> crm kann somit nachverfolgen, wie sich der Umsatz pro Produktgruppe oder eines einzelnen Produktes im Laufe einer Kampagne/Maßnahme ändern bzw. welche Kampagnen und Maßnahmen welche Produkte aktiv bewerben.

- » Produktverwaltung in 3 Hierarchiestufen: Produktgruppe, Produktlinie, Produktvariante
- » suchen, anlegen, bearbeiten und löschen von Produkten
- » Verknüpfung mit Kampagnen, Maßnahmen und Kontakten
- » Import und Export, manuell oder über Schnittstelle

## 6. ANALYSE UND REPORTING

Das Reporting ist ein wichtiger Bestandteil von mission<one> crm. Das Reporting wird benötigt, um aus der enormen Anzahl von Daten unterstützt mit visuellen Hilfsmittel (Charts) die richtigen Schlüsse ziehen zu können und um zu beurteilen, ob z.B. Kampagnen erfolgreich sind. Für folgende Bereiche werden Reports zur Verfügung gestellt:

### Zentrale Kontaktverwaltung

- » Anzahl Kontakte bzw. Neuanlagen
- » Anzahl Abmeldungen bzw. Löschungen und Deaktivierungen
- » Anzahl Datenänderungen
- » Anzahl Permission pro Kanal
- » Anzahl und Art der Interessen
- » Auf Kontaktebene: erhaltene Kampagnen und Maßnahmen inklusive Reaktionen

### Ziel- und Personengruppen

- » Anzahl angelegter Ziel- und Personengruppen im Zeitraum
- » Anzahl geänderter Ziel- und Personengruppen im Zeitraum
- » Anzahl TOP 10 Ziel- und Personengruppen
- » Kampagnen und Maßnahmen

Vergleich beliebiger Maßnahmen nach erfolgter Auswahl bezgl. Budget und Ist-Kosten – auch kampagnenübergreifend

- » Vergleich beliebiger Maßnahmen bzgl. ROI – auch kampagnenübergreifender Produkte
- » Übersicht vorhandener Produktgruppen, -Linien und -Varianten
- » Zuordnung Produkte zu Kampagnen und Maßnahmen
- » Umsatz pro Produktgruppe

## 7. KONNEKTIVITÄT

mission<one> crm ist Bestandteil der mission<one> cloud und ist somit vollständig vernetzt mit unsere High-End-Versandsoftware für hochindividuelle Dialogkampagnen mission<one> control, sowie mit mission<one> bonus – der Softwarelösung für unternehmenseigene Loyalitätsprogramme.

Innerhalb der Suite lassen sich somit alle Marketingprozesse von Dialog, Individualisierung, Aktivierung bis zur Kundenbindung planen, steuern und bewerten.

mission<one> crm kann aber auch an beliebige IT-Infrastrukturen angebunden werden. Mit der standardisierten, programmierbaren Schnittstelle mission<one> crm API können Daten jeglicher Art (z.B. Stammdaten, Reaktionsdaten, Kampagnendaten, Produktdaten, Reportingdaten etc.) bilateral und in Echtzeit ausgetauscht werden z.B.:

- » Onlineshop
- » Reporting-Tools wie z.B. ECONDA Shopmonitor, google analytics, eTracker ...
- » ERP- / WAWI-Systeme wie z.B. SAP R3
- » weitere CRM-Systeme wie z.B. Salesforce
- » Contentgeneration-Tools – z. B. Wordpress
- » PIM-Systeme
- » MRM-Systeme
- » CRM-Monitoring Tools wie z.B. Big Screen  
Diverse Frontends, Websites und Apps
- » Social Media Anwendungen wie z.B. Facebook
- » Externe Dienstleister wie z.B. Lettershops

Auch beim Datenschutz gewährleistet mission<one> ein hohes Niveau der umgesetzten Maßnahmen – teilweise sogar weit über das gesetzlich geforderte Maß hinaus. So wird beispielsweise bei der Bestellung des Datenschutzbeauftragten (DSB) ein zweistufiges Konzept aus internem und externem DSB verfolgt.

Die Verteilung des Datenverkehrs auf mehrere Rechenzentren garantiert eine schnelle und redundante Anbindung an das Internet. Durch unsere jahrelange Erfahrung mit hohen Datenvolumen ist die Performance der mission<one> Web- und Serverfarmen außerordentlich hoch.

## 8. DATENSCHUTZ, DATENSICHERHEIT & PERFORMANCE

Die Sicherheit der Kundendaten hat bei mission<one> höchste Priorität. Jeder Prozess, der kritische Daten verarbeitet und speichert, wird im Informationssicherheitsmanagement-System (ISMS) erfasst und mit entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen abgesichert. Unsere Rechenzentren sind redundant angebunden und entsprechen den neuesten Standards (TIER-Klassifizierung III). Alle Rechenzentren befinden sich in Deutschland.

# NEHMEN SIE KONTAKT MIT UNS AUF –

WIR BERATEN SIE GERNE UNVERBINDLICH UND KOSTENLOS



Kommunikation:

**Dr. Arne Eiermann**  
Director Development & Sales  
mission<one> GmbH  
Messerschmittstraße 7  
89231 Neu-Ulm  
**Fon** + 49 (0) 7 31 / 20 77 - 139  
**Fax** + 49 (0) 7 31 / 20 77 - 199  
**E-Mail** aeiermann@mission-one.de

Die mission<one> GmbH ist der Anbieter für das digitale Kundenmanagement und gehört zu den Top-10-Dialogagenturen in Deutschland. Ein Team von 120 Mitarbeitern bietet individuelle Unternehmenslösungen für den gesamten Prozess des Kundenmanagements aus einer Hand.

Dank 12-jähriger Erfahrung entwickelt mission<one> effektive CRM-Strategien ebenso wie die Kreation und Umsetzung von E-Mail und Mobile-Kampagnen – im Verbund mit nachhaltiger Kundenbindung, strategischer Beratung und dem Einsatz modernster Technologien.

In der Beratungs-Unit „Die digitalen Helden“ bündelt mission<one> außerdem die Kompetenz erfahrener Experten, um Unternehmen noch gezielter beraten zu können.