

# CDM MultiChannel Management

Bedre kampagnestyling øger kundefokus, salg og kundskabsgrad

CDM MultiChannel Management er et fleksibelt, procesorienteret og eventbaseret kampagnestylingssystem.

Systemet er målrettet virksomheder, som ønsker at drive en mere kundeorienteret forretning for derigennem at øge indtjeningen og kundskabsgraden.

Kampagner er kernen i enhver marketingfunktion, og CDM MultiChannel Management er et stærkt og uundgåeligt værktøj, når kunder og markeder skal analyseres, nye produkter lanceres, leads genereres, eller når man blot skal have styr på marketingressourcerne.

## Dialogbaseret kampagnestyling

CDM MultiChannel Management understøtter det stigende behov for at kunne inddrage flere kommunikationskanaler i arbejdet med at markedsføre virksomheden. Og samtidig bevare overblikket over, hvad der sker på den enkelte kunde.

Der findes mange muligheder for opsætning og afvikling af kampagner. Eksempelvis kan en kampagne køre med multikanaler som HTML e-mailudsendelser, SMS, direct mail, in- og outbound telefoni osv., alt efter målgruppens foretrukne måde at blive kontaktet på. Systemet kan også afvikle web-baserede spørgeskemaundersøgelser som en del af en kampagne.

## Interface til andre systemer

Systemet er født med en række standard interfaces såsom MS Outlook, Lotus Notes, Købmandsstanden, Navn og Nummer, MS Office m. fl. og indeholder også værktøjer til, at udvikle interfaces til andre systemer.

## Automatisk respons-tracking

Uanset, hvordan kampagnen konfigureres, vil den automatiske og kontinuerlige respons-tracking registreres og danne grundlag for senere handlinger og beslutninger.

## Stærkt værktøj til kundefastholdelse

Eventbaseret kampagnestyling eller Event Driven Marketing, som fås med CDM MultiChannel Management, er væsentligt for virksomhedens kundefastholdelses- og loyalitetsprogrammer.

Gennem målrettede og dialogbaserede kampagner over for kunder og emner, kortlægges kundernes adfærd. Systemet kan opfange ændringer i adfærd, og virksomheden vil således altid være på forkant med, hvad kunderne ønsker sig og hvornår. Det giver blandt andet anledning

## Features

- Event Driven Marketing
- Avanceret målgruppestyring
- Kampagner gennem flere kommunikationskanaler:
  - HTML e-mails
  - SMS
  - Direct mail
  - Callcenter
- Salgssystem



- Integration af web-baserede spørgeskemaer
- Respons-tracking og automatisk respons-håndtering
- Automatisk sikkerhedstjek og alarmfunktioner
- Måling af kampagneudfald og resultater
- Automatisk håndtering af returpost
- Avanceret kampagnedesign
- Mulighed for automatisk kampagneafvikling via CDM Server (jobserver)

**CDM**

CDM A/S, Fredensborg Kongevej 56, 2980 Kokkedal  
Telefon 70 27 19 27, info@cdm.dk  
www.cdm.dk

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Microsoft Business Solutions  
ISV/Software Solutions

til relevante kundefordelser, som i sidste ende vil medvirke til et mere målrettet salg, bedre prognoser, og bedre kundeservice.

## Kampagneafvikling via jobserver

I forbindelse med kampagnestyningen har man mulighed for at anvende CDM Server. Det er en jobserver, som er ideel til automatisk og daglig eksekvering og overvågning af kampagnen, behandling af returmail og indgående e-mails m.m.

Via CDM Server kan man således skemalægge, afvikle og overvåge alle kampagner.

## Kampagner ud fra best practice

Man kan skabe sine kampagner fra bunden eller bygge dem op om tidligere kampagneskabeloner. Skabelonerne udvikler sig til en best practice for, hvorledes kampagner opsættes og afvikles optimalt. Tilpasninger til nye, lignende kampagner vil typisk være minimale, og lige til at sætte i gang.

Systemets brugergrænseflade er innovativ, funktioner og ikoner er let genkendelige fra fx MS Office og systemet er også certificeret af Microsoft.

## Frit valg af kommunikationskanal

Systemet understøtter mange forskellige kommunikationskanaler, som man ønsker at anvende i forbindelse med kampagnen.

Når der er tale om e-mailudsendelser, vil man med HTML-editoren kunne opsætte og konfigurere e-mailen til formålet. En klartekststudgave af HTML e-mailen genereres automatisk og vil blive vist for dem, som ikke kan modtage HTML-udgaven.

Der er en preview-funktion, hvormed man kan se resultatet.

## Kampagneovervågning og -resultatmåling

Uanset, hvordan kampagnen konfigureres, vil den automatiske og kontinuerlige respons-tracking registreres og danne grundlag for senere handlinger og beslutninger. For eksempel kan man i forbindelse med e-mailudsendelser opsamle statistik for, om der bliver klikket på hyperlinks i e-mailen (såkaldte link kliks) samt om e-mailen åbnes (beacon hits).

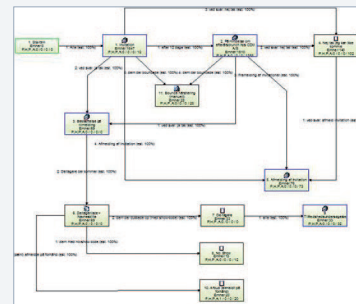
Selve kampagneresultaterne vises som grafer efterhånden som kampagnen skrider frem.

## Avanceret målgruppestyring

Systemet indeholder avancerede værktøjer til målgruppeshåndtering. Målgrupper kan være dynamiske, hvilket vil sige at antallet af emner i målgruppen kan variere fra dag til dag alt efter hvordan data for de enkelte emner behandles i databasen.

## Features

- Link til kalendersystemer: Notes og Outlook
- Visuel Designer til opbygning af kampagne



- Avanceret konfigurering af kampagne og kampagnetrin
- Preview-funktion til e-mails
- Funktion til test af kampagne

## Om CDM A/S

CDM A/S udvikler CRM-løsninger, der skaber stærkere kunderelationer, med mere salg og bedre salg.

Det er innovative værktøjer, der søger for at information og viden om kunder og kundeemner strømmer gennem hele din organisation. Og fx automatisk identificerer muligheder for krydssalg og mersalg – og derved at afslutte flere handler hurtigere.

CDM A/S er international, strategisk Microsoft Guld Partner med mere end 20 års CRM-erfaring. Vi bygger innovative salg- og marketing-systemer både i eget CRM-system og til Microsoft Dynamics CRM.