

CRM Accelerator

Tridion®

Überzeugende Digital Experiences basieren auf Kundeninformationen.

Kundendaten sind die Grundlage, auf der erfolgreiche Unternehmen aufbauen. Um diese Daten effizient nutzen zu können, müssen Unternehmen ihre Content-Management- und Customer Relationship Management (CRM)-Systeme so integrieren, dass sie relevante Erfahrungen für ihre Kunden bereitstellen können. Dieser Prozess gestaltet sich jedoch allzu oft kompliziert und kostspielig.

Der CRM Accelerator verschafft Ihnen direkten Zugriff auf CRM-Daten aus Tridion – mit folgenden Vorteilen:

- Kürzere Implementierungszeiten für diese Integrationen
- Einfacher Zugriff auf CRM-Felder beim Erstellen von Online-Formularen
- Mühelose Personalisierung von Seiten und Inhalten in Tridion durch die Echtzeit-Verbindung von Digital Experiences und Daten über Ihre Kunden

Kundendaten für bessere Kundenkenntnis

CRM-Systeme sind ein strategisches Tool, mit dem Sie die Beziehungen Ihres Unternehmens zu Kunden und potenziellen Kunden und die damit verbundenen Interaktionen verwalten.

Ihr Content-Management-System stellt die digitalen Inhalte für die Digital Experience bereit. Daher ist das effiziente Zusammenspiel dieser Systeme unerlässlich.

Vernetzen Sie sich mit Ihrem CRM. Gestalten Sie personalisierte Customer Experiences, indem Sie Kundendaten erfassen und abrufen.

Der CRM Accelerator beschleunigt die Integration zwischen CRM und Tridion



Formulare: Erfassen von Kundendaten

Beim Erstellen von Online-Formularen sorgt der Zugriff auf die in Ihrem CRM-System definierten Datenfelder für Konsistenz und mühelose Datenübertragung. Mit dem Accelerator können Sie anhand dieser Felder Formulare für Ihre digitalen Kanäle erstellen. Dadurch erfassen Sie konsistente und fehlerfreie Kunden- und Interessentendaten.

Und weil die Formulare in Tridion verwaltet werden, können Sie auch gleich für die perfekte Zuordnung von Feldern in übersetzten Formularen zu Ihrem CRM sorgen.

Besucherverhalten: Erfassung des Kundenverhaltens

Tridion erfasst nicht nur die Daten, die Ihre Kunden in Formularen übermitteln, sondern auch das Besucherverhalten. Mit dem CRM Accelerator können Sie diese Informationen in Ihrem CRM speichern und erhalten somit aussagekräftige Informationen über die Inhalte und Seiten, mit denen Ihre Kunden interagieren.

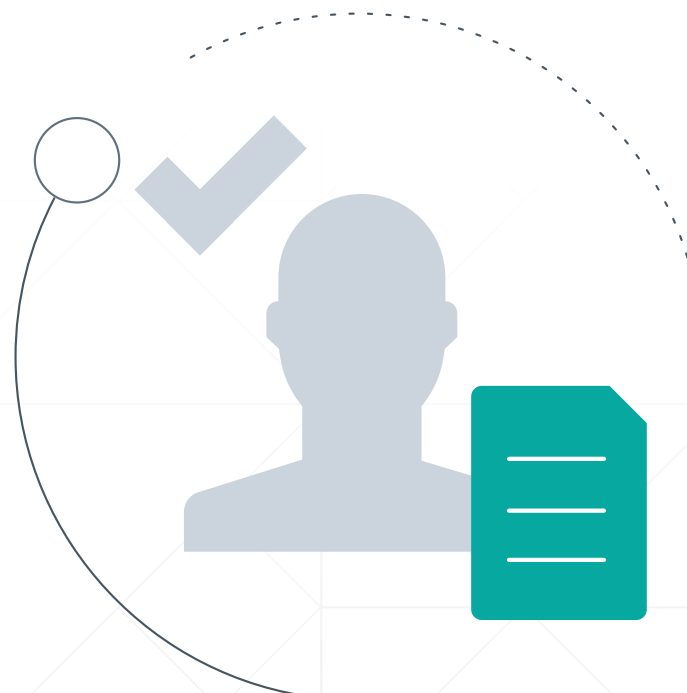
Personalisierte Experience: Relevanz für jeden Kunden

Verwenden Sie die in Ihrem CRM erfassten Kundendaten, die Segmentierung und die Informationen über das Verhalten, um Ihren Besuchern anhand der Personalisierungsregeln in Tridion relevante Inhalte dynamisch bereitzustellen.

Sie legen diese Regeln auf Grundlage der in Ihrem CRM verwalteten Informationen fest. Dadurch definieren Sie genau die richtigen Auslöser und Entscheidungspunkte.

Vorteile

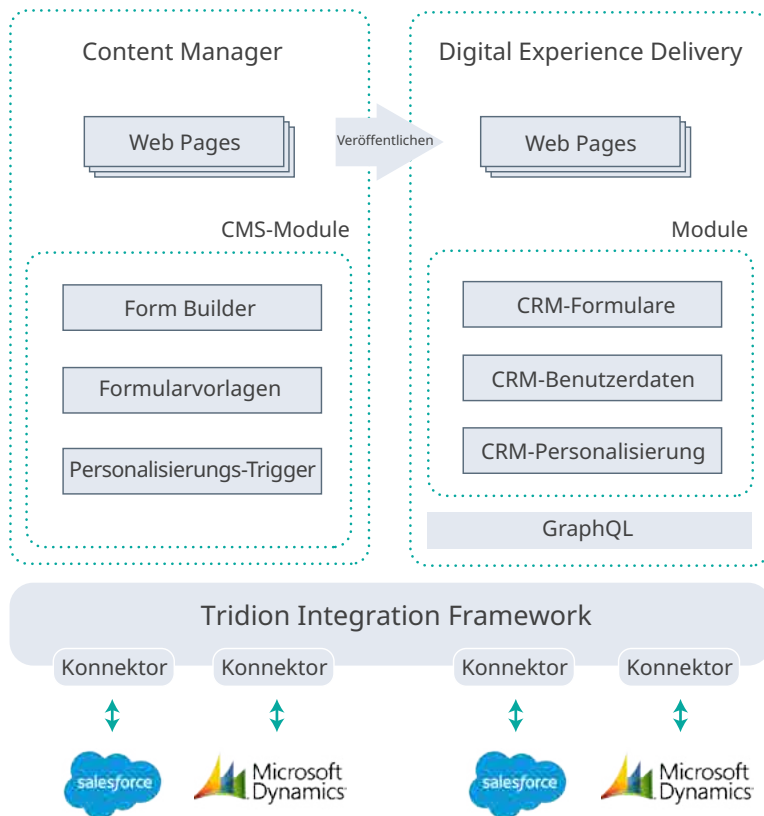
- Erfassen von Kunden- und Interessentendaten
- Verfolgen und Speichern des Besucherverhaltens
- Verbesserung der Kundensegmentierung
- Gewährleistung der DSGVO-Compliance durch Opt-in/Opt-out
- Personalisierung auf Grundlage von CRM-Daten



Architektur

Die Frontend-Webanwendung des CRM Accelerator ruft Informationen sowohl von Tridion als auch aus dem zugrunde liegenden CRM-System ab.

CRM-Integrationsarchitektur



Der CRM Accelerator bietet:

- Genau eine normalisierte API für CRM-Dateneinheiten (GraphQL-, CRUD-Funktionen)
- Eine Referenzimplementierung für Formulare, die Sie erweitern und anpassen können
- Anpassbares HTML- und CSS-Design
- Personalisierungs-Trigger auf Grundlage von CRM-Daten wie Segment oder Benutzerstandort
- Standardmodule für die schnellere Implementierung
- Unterstützung von Java und .NET
- Ein offenes Framework zur Entwicklung neuer CRM-Konnektoren und -Module

Weitere Informationen erhalten Sie unter

rws.com/de/tridion/

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de.

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*. * RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.