

Customer Data Management im Online-Handel



BUSINESS PAINS

- ▶ **Starker Konkurrenzkampf um den Kunden:** Die Kundenanforderungen an Auswahl, Preistransparenz und persönliche Empfehlung sind hoch
- ▶ **Aufbauen einer langfristigen Kundenbeziehung:** Die richtige Kommunikation, eine hohe Geschwindigkeit und ein kompetenter Kundenservice sind Differenzierungsmerkmale auf dem Weg zum Erfolg
- ▶ **Trend zum Multi-, Omni- und Cross-Channel-Vertrieb:** On- und Offline-Daten aus den verschiedensten Kanälen und Datenquellen müssen in Echtzeit gegeneinander abgeglichen werden, um die gewonnenen Daten gewinnbringend für das Unternehmen einsetzen zu können
- ▶ **Kein Vertrauen in die eigenen Daten:** Unsaubere Kundenstammdaten führen zu einer verwässerten Kundensicht und verhindern Up- und Cross-Selling-Potenziale
- ▶ **Compliance:** Um Betrugsfälle zu vermeiden, ist ein Blacklist-Abgleich unumgänglich

VORTEILE 360°-SICHT

- ▶ Valide und saubere Stammdaten ermöglichen ein effizientes Kundendatenmanagement und steigern die Analysefähigkeit
- ▶ Aktuelle, korrekte und konsistente Daten ab der Eingabe sorgen für zuverlässige Warenlieferungen, schnellen Geldfluss, planbare Umsätze und zufriedene Kunden
- ▶ Durch die Möglichkeit zur einfachen und schnellen Datenanreicherung werden Marketing-Kampagnen optimiert und führen zu einer zielgerichteteren Kundenansprache, auch über die verschiedenen Plattformen hinweg
- ▶ Up- und Cross-Selling-Potenziale werden über die verschiedenen Vertriebskanäle hinweg erkannt und Kunden werden über die gesamte Customer Journey hinweg bestmöglich betreut
- ▶ Zahlungsausfälle durch Betrugsversuche werden durch ständigen Abgleich mit Blacklists minimiert

LÖSUNG

Um die Grundlage für einen erfolgreichen Online-Handel zu schaffen, braucht es eine allumfassende Sicht auf die Kundendaten – und das über alle Kanäle und Systeme hinweg. Die gemeinsame Lösung von Uniserv und ComSol bietet Ihnen eine einheitliche Plattform, auf der die Datensätze konsolidiert, geprüft und sogenannte Golden Records als „Single Point of Truth“ gebildet werden. Zusätzliche Informationen, die sich aus dem Golden Record ergeben, werden von dort als Update der bestehenden Kundendaten in Ihr ERP-System zurückgeschrieben.

So ist es möglich, in Ihrem ERP mit mehreren operativen Kundennummern zu arbeiten. Mit dem Golden Record steht Ihnen ein einzelner, konsolidierter Kundenstammsatz zur Verfügung, der alle Informationen, Quellen, Zuordnungen und weitere Informationen an einer Stelle zusammenfasst. Der Golden Record liefert Ihnen im ERP eine „Klammer“, die Sie für Auswertungen, Marketing-Aktionen und weitere zentrale Funktionen nutzen können.

ÜBER UNISERV

Uniserv ist Experte für erfolgreiches Kundendatenmanagement. Smart Customer MDM, die MDM-Lösung für Kundenstammdaten, vereint Datenqualitätssicherung und Datenintegration zu einem ganzheitlichen Ansatz. Kundendaten stehen im Mittelpunkt von Initiativen für Datenqualität, Datenmigration, Data Warehousing sowie Master Data Management, beispielsweise im Umfeld von CRM-Anwendungen, E-Business, Direct & Database Marketing, CDI / MDM-Anwendungen und Business Intelligence.

Mit mehreren Tausend Installationen weltweit bedient Uniserv die Erwartung einer ganzheitlichen Lösung für alle Geschäfts- und Kundendaten über den gesamten Datenlebenszyklus hinweg. Am Stammsitz in Pforzheim sowie in den Niederlassungen in Paris und Amsterdam beschäftigt das Unternehmen über 130 Mitarbeiter und zählt branchenübergreifend und international zahlreiche renommierte Unternehmen wie beispielsweise Allianz, Deutsche Bank, eBay, EDEKA, E.ON, France Telecom, Lufthansa, OTTO, Siemens, Time Warner sowie TUI und Volkswagen zu seinen Kunden.

ÜBER COMSOL

Als SAP Systemhaus und zertifizierter Beratungspartner bietet die ComSol AG Commercial Solutions professionelle Beratung und innovative Lösungen rund um die Herausforderungen von Multichannel und Big Data in Handel und Konsumgüterindustrie. Ein bedarfsgerechtes SAP Application Management sowie kompakte Schulungen runden das Portfolio ab.

Die vorkonfigurierte und SAP-zertifizierte All-in-One-Lösung csMultichannel+ integriert und vernetzt sämtliche Absatz- und Kommunikationskanäle über alle Kaufphasen hinweg.

Wertvolle Pluspunkte sind die hybris-Integration, modernste Benutzeroberflächen mittels SAP Fiori sowie eine 360°-Kundensicht in Echtzeit unter Nutzung der In-Memory-Technologie mit SAP HANA und SAP CAR.

Am Hauptsitz Frechen / Köln und der Geschäftsstelle Hamburg beschäftigt ComSol über 70 Mitarbeiter. Auf die fundierte Branchen- und Prozess-Kompetenz setzen renommierte Unternehmen wie Gries Deco (DEPOT), HSE 24, Intersport, Lekkerland, MHK, REWE, SAGAFLORE, SPAR Österreich, Telekom, Wein Wolf und WMF.