



Das Golden Profile

Schärfen Sie das Profil Ihrer Kunden – mit dem Ground Truth

Cloud, Internet of Things, Big Data - die Schlagworte unserer Zeit sind nicht zu ignorieren. Sie sind Teil einer vernetzten Welt, die Unternehmen neue Geschäftschancen eröffnet. Wo früher Filialen und Verkaufsschalter waren, gibt es heute digitale Plattformen, auf denen Kunden sich selbst bedienen. Die Vorteile davon liegen auf der Hand: alles geht schneller, funktioniert einfach, ist sofort verfügbar und idealerweise individuell. Aber auch die Herausforderungen für Unternehmen werden überdeutlich. Erstens müssen sich Unternehmen der digitalen Welt stellen. Zweitens müssen sie ihre Kunden digital begleiten können. Und drittens – und das ist eine der größten Herausforderungen – müssen Unternehmen ihre Kunden vollumfänglich verstehen, um diese entlang der individuellen Customer Journey erfolgreich begleiten zu können.

Doch die Bildung einer solchen umfassenden 360°-Kundensicht wird durch die Digitalisierung des Kunden immer schwerer: Es gibt eine immer größere Anzahl und Vielfalt

von Plattformen, auf denen der digitale Kunde seine Spuren hinterlässt. Damit steht der Anbieter, der diese Spuren verfolgen möchte, vor der Herausforderung, diese Informationen überhaupt zu sammeln, korrekt zu halten und schließlich für die Analyse verfügbar zu machen.

Diesem Dilemma können Unternehmen nur begegnen, indem sie wirklich alle über einen Kunden verfügbaren Informationen – also Stammdaten und Bewegungsdaten (Transaktions- und Interaktionsdaten) – zusammenführen und in die Neugestaltung von Prozessen und Geschäftsmodellen einfließen lassen.

Dafür greift der Golden-Record-Ansatz zu kurz, denn er umfasst ja ausschließlich die Stammdaten. Um den Herausforderungen der Digitalisierung entgegenzutreten, benötigen Unternehmen eine neue Lösungs- und Prozessmethodik, den sogenannten Ground Truth, die ein verlässliches Gesamtbild aller Daten und damit der digitalen Wirklichkeit gibt.

GROUND TRUTH

Der Ground Truth setzt sich aus allen kundenbezogenen Stamm- und Bewegungsdaten zusammen:

- ▶ den verfügbaren Kundenstammdaten aus verschiedenen Quellen (dem Golden Record)
- ▶ in Kombination mit kundenbezogenen Interaktions- und Transaktionsdaten,
- ▶ zur wirklichen 360-Grad-Sicht auf jeden einzelnen Kunden (Golden Profile).

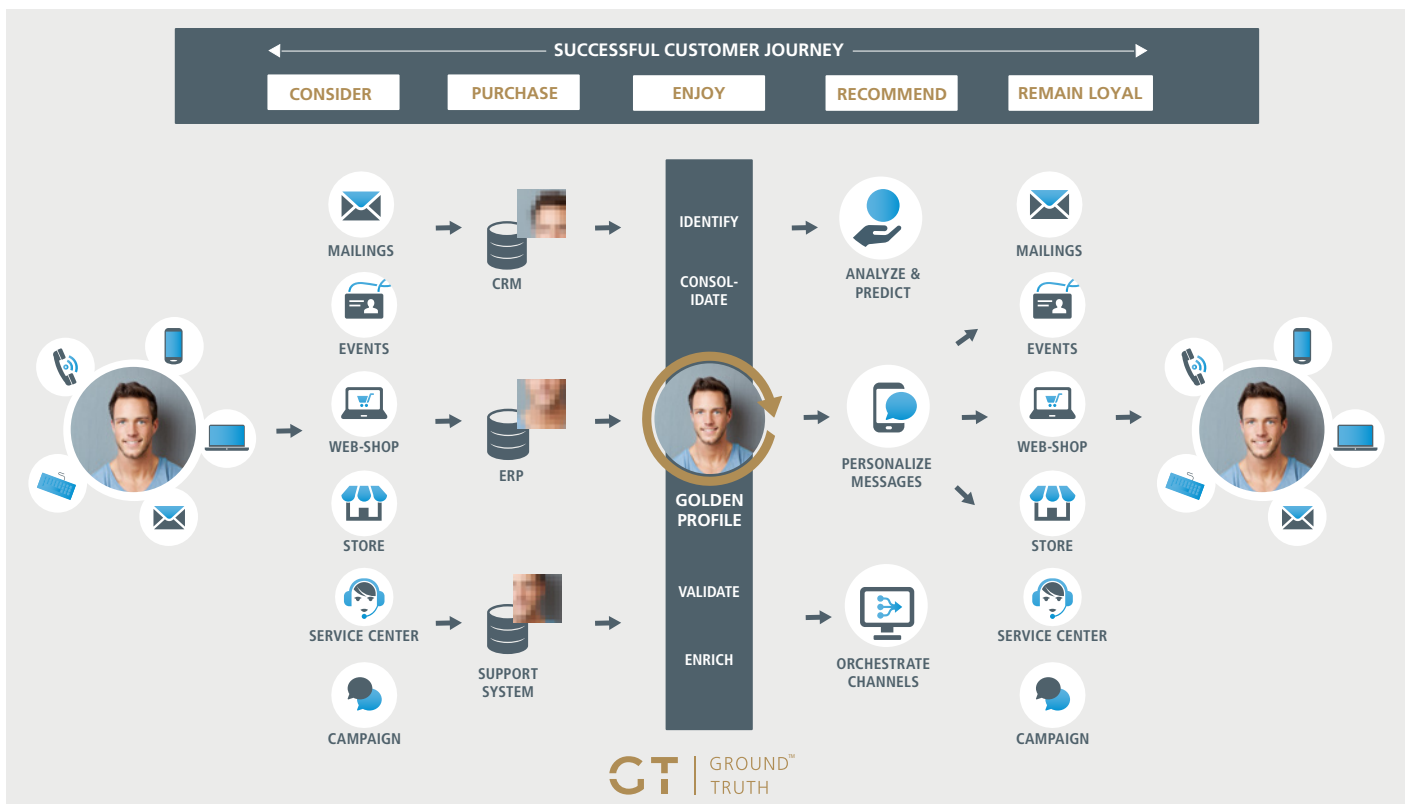
Die Bewegungsdaten sind dabei wiederum die Summe folgender Daten:

- ▶ Kunden-Verhaltensdaten (Bestellungen, Transaktionen, Zahlungshistorie, Verweildauer etc.),
- ▶ den Kunden beschreibende Daten (Attribute, Selbstangaben, Demographie etc.),
- ▶ Kundencharakteristiken (Meinungen, Vorlieben, Bedürfnisse, Wünsche etc.),
- ▶ Kunden-Interaktionsdaten (Angebote, Ergebnisse, Kontext, Click Streams, Notizen etc.).

GOLDEN PROFILE

Der Golden Profile ist ein zentrales Kundenstammprofil, das neben wichtigen Stammmerkmalen eines Kunden aus den unterschiedlichsten Datenquellen – intern wie extern – auch Transaktions- und Interaktionsdaten enthält. Es verfügt darüber hinaus über Verknüpfungen zu allen Stammdatenquellen, in denen die in ihm erfassten Kundenmerkmale verwendet werden. So ist gewährleistet, dass bei einer Änderung eines Attributs in einer Datenquelle diese Änderung auch in allen anderen Quellen, die dieses Attribut verwenden, synchronisiert wird. Damit gelingt auch die oben beschriebene kontinuierliche Anreicherung und Aktualisierung, ohne dass laufend manuell Änderungen durchgeführt werden müssen.

Mit dem Ground Truth ist es also möglich, alle Kundendaten – Adressdaten, Kaufverhalten, Kaufhistorie, Vorlieben und die Spuren, die der Kunde im Internet und den sozialen Medien hinterlässt – aus allen verfügbaren Unternehmenssystemen zusammenzuführen. Denn nur die Kombination all dieser Daten zu einer wirklichen 360-Grad-Sicht auf den Kunden schafft ein Abbild der Wirklichkeit. Kurz gesagt, stellt der Ground Truth sicher, dass Analysen nicht im luftleeren Raum stattfinden, sondern über die notwendige Bodenhaftung verfügen, auf dessen Basis sich Unternehmensentscheidungen für die digitale Transformation verlässlich ableiten lassen.



UNISERV GmbH

Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim, Deutschland, T: +49 7231 936-0, F: +49 7231 936-3002,
E: info@uniserv.com, www.uniserv.com © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

