

EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT – DIE 5 TRENDS DES DIGITALEN MARKETINGS

Real-Time Customer Journey statt klassischen Einzelmaßnahmen – die digitale Transformation verändert das Marketing in den nächsten Jahren radikal. Wir stellen Ihnen die fünf wichtigsten Trends der Zukunft vor.



KUNDENERLEBNISSE IN REAL-TIME

CUSTOMER CENTRIC EXPERIENCE

Der Siegeszug des Internet und die darauf aufbauende Digitalisierung vieler Geschäftsmodelle haben zu einem kompletten Umbruch im Verhältnis zwischen Kunde und Anbieter geführt. Das Motto „der Kunde ist König“ ist nicht länger ein einfach dahin gesprochenener Slogan: Der Kunde weiß heute, dass er König ist und will endlich auch so behandelt werden.

FÜNF TRENDS

1. **CUSTOMER CENTRIC EXPERIENCE:** Best-in-Class Erlebnisse in Service und Kommunikation stehen im Mittelpunkt der Transformation.
2. **REAL TIME CUSTOMER JOURNEY:** In Echtzeit auf Kundenverhalten reagieren.
3. **SMART DEVICES & OMNICHANNEL:** Neue Endgeräte schaffen neue Touchpoints und neue Kanäle.
4. **GEOMARKETING & LOCATION INTELLIGENCE:** Von der Verschmelzung von virtueller und realer Welt profitieren.
5. **VIELSCHICHTIGES CRM:** Die unterschiedlichen Kundenbeziehungstypen berücksichtigen.

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. Wo Aufgaben händisch erledigt wurden, übernimmt Automatisierung Routineaufgaben einfach und selbstständig. Die Vorteile für die Kunden liegen auf der Hand: alles geht schneller, funktioniert einfach, ist sofort verfügbar und idealerweise individuell.

Aber auch die Herausforderungen für das Marketing werden überdeutlich. Sie müssen ihre Kunden vollumfänglich verstehen und diese entlang der individuellen Customer Journey erfolgreich digital begleiten. Hier werden Datenverfügbarkeit, Prozess-Automatisierung und analytische Intelligenz vorangetrieben. Hinzu kommt ein hoher Time-to-Market-Druck in einem Umfeld, in dem neuen Wettbewerbern der Markteintritt relativ leicht fällt, neue Geschäftsmodelle entstehen und sich Wertschöpfungsketten ändern.

TRANSFORMATIONSPARTNER GESUCHT?

WIR DIGITALISIEREN IHR BUSINESS

Angesichts dieser fundamentalen Veränderungen kommt es darauf an, das eigene Unternehmen rechtzeitig für die Anforderungen von morgen vorzubereiten. Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung dieser Trends und liefern Ihnen dafür die entsprechende professionelle Unterstützung. Unsere Lösungs- und Prozessmethodik GROUND TRUTH verbindet Technologien, Prozesse und Services miteinander, um eine 360°-Kundensicht über alle Bereiche und Kanäle zu gewährleisten.



REAL TIME CUSTOMER JOURNEY

Gegenüber mobilen, always on Kunden bedeutet wirklich kundenzentrierte Kommunikation, in Echtzeit auf Kundenverhalten zu reagieren und dabei vorher unbekannte Daten aus dem Nutzungskontext miteinzubeziehen (z.B. wo ist der Kunde gerade? Was gibt es an diesem Ort? Wie ist das Wetter?). GROUND TRUTH liefert Ihnen für diesen Service alle notwendigen Informationen in Echtzeit. So erhalten Sie beispielsweise wertvolle Hinweise über die Bestellungen, Zahlungshistorie, Demographie, Click-Streams sowie Vorlieben Ihrer Kunden und können damit Ihre Kommunikation dynamisch an die gewonnenen Informationen anpassen.



GEOMARKETING & LOCATION INTELLIGENCE

Mit geographischer Information veredelte Kundendaten erlauben eine Visualisierung und Analyse, die neue Einsichten und das Erkennen neuer Strukturen und Trends ermöglichen. Die Möglichkeit, Kundendaten räumlich darzustellen, birgt ein enormes Wertsteigerungspotential. In der digitalen Welt wird Location Intelligence umso wichtiger, da das mobile Internet erlaubt, Information in den Kontext von Zeit und Raum zu stellen. GROUND TRUTH bietet smarte, durch Geokodierung angereicherte Kundendaten und damit die Voraussetzung, um von der Verschmelzung von virtueller und realer Welt zu profitieren.



CUSTOMER CENTRIC EXPERIENCE

Die klassische Kampagne muss endgültig der Gestaltung eines kundenzentrierten Service-Erlebnisses weichen. Kunden erwarten nicht weniger als ein Best-in-Class Erlebnis in Service und Kommunikation, immer und überall. Dazu müssen Unternehmen Ihre Kunden perfekt kennen und sie an jedem Touchpoint mit maßgeschneiderten Angeboten ansprechen. Mit dem GROUND TRUTH schaffen Sie unternehmensweit widerspruchsfreie Daten, die alle relevanten Informationen enthalten. Durch die Anreicherung mit wertvollen Bewegungsdaten machen Sie die Profile Ihrer Kunden noch schärfer – die perfekte Basis für facettenreiche Customer Journeys.



SMART DEVICES & OMNICHANNEL

Das Internet of Things beschreibt die Vernetzung von smarten Gegenständen. Als „smart“ werden Produkte bezeichnet, die neben physischen Bestandteilen (etwa einem Motor) auch intelligente Bestandteile (z.B. Sensoren) aufweisen, sowie Komponenten, welche eine Vernetzung mit anderen smarten Produkten erlauben. Smartwatches, Connected Cars, Smart Homes ect. eröffnen dem Marketing ganz neue Möglichkeiten, um nicht nur Daten zu erfassen, sondern auch mit dem Kunden zu kommunizieren. GROUND TRUTH aggregiert Ihnen dafür alle digitalen Spuren Ihrer Kunden zu einem umfassenden Gesamtbild – dem Golden Profile.



FACETTENREICHES CRM

Beim Pflegen des CRMs wird häufig noch nicht berücksichtigt, dass es unter Kunden unterschiedliche Beziehungstypen gibt. So sehen sich Kunden je nach persönlicher Einstellung u.a. als Partner, als König oder als Fan des Unternehmens und müssen dementsprechend auch unterschiedlich behandelt werden. Durch die Erfassung und Analyse aller Kundendaten (Social Media, direkter Kundenkontakt, Feedback/Umfragen, Reaktionsdaten aus dem Onlinemarketing, Kaufverhalten usw.) lassen sich die eigenen Kunden entsprechend kategorisieren. GROUND TRUTH bietet Ihnen für diese Analysen aussagekräftige und belastbare Daten.

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

