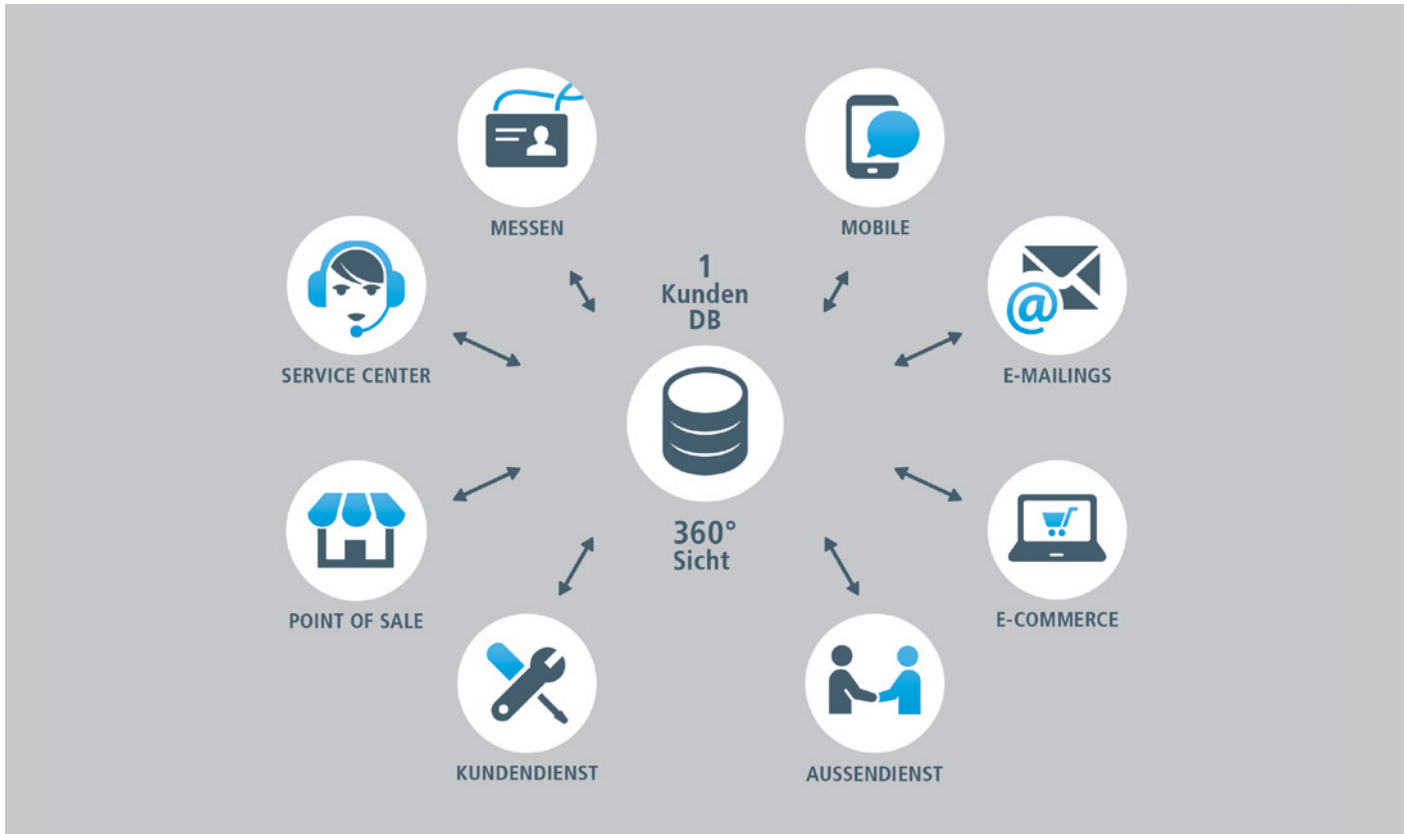


# Multi- und Omni-Channel meistern



## HERAUSFORDERUNG

- ▶ keine kanalübergreifende Sicht auf den Kunden: Omni- und Cross-Channel-Aktivitäten der Kunden sind nicht nachvollziehbar
- ▶ keine individuelle Kundenansprache und maßgeschneiderten Angebote möglich
- ▶ Wünsche und Bedürfnisse der Kunden sind nicht bekannt
- ▶ zu langsame Reaktion auf Kundeninteressen
- ▶ unzureichende Datenqualität
- ▶ erschwertes Up- und Cross-Selling
- ▶ schlechte Segmentierung für Marketing-Kampagnen

## VORTEILE

- ▶ allumfassende Abbildung jeglicher Kundeninformationen über die multiplen Absatzkanäle
- ▶ konsistente Angebote über alle Kanäle hinweg
- ▶ Echtzeitzugang zu Kundeninformationen am Point of Sale
- ▶ schnelle Identifikation eines Kunden (beispielsweise im Call Center)
- ▶ individuelle, persönliche Kommunikation und zielgenaue Kundenansprache für ein positives Customer Experience Management
- ▶ Umsatzsteigerung durch verbessertes Cross- und Up-Selling, optimierte Kundenbindung und zielgerichtete Kundenansprache

## CHALLENGE

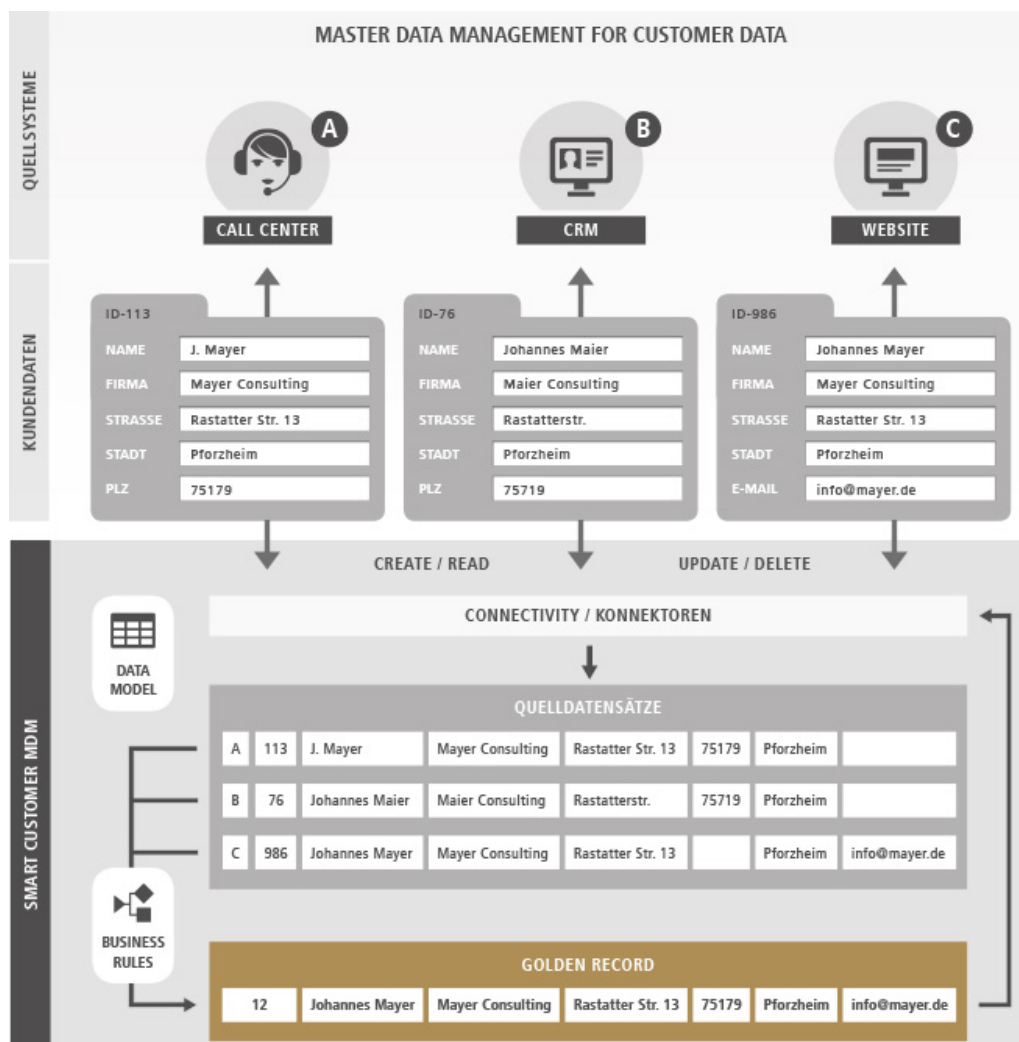
Kunden das richtige Produkt zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal anzubieten, ist zur Königsdisziplin geworden. Dazu müssen Sie alle zur Verfügung stehenden Vertriebskanäle nutzen und auch beherrschen. Ob Ladengeschäft, Katalog, Call Center, Web, Social Media, Auktionsplattformen oder App auf Smartphone und Tablet: Der Kunde entscheidet selbst, wann er sich wo informiert und kauft. Dabei er-

wartet er ein einzigartiges, konsistentes Erscheinungsbild über alle Verkaufskanäle hinweg. Das stellt Sie vor die besondere Herausforderung, alle Schritte des Kunden in den verschiedenen Kanälen immer nachvollziehen zu können und sein Multikanal-Erscheinungsbild im Blick zu halten – ohne die entsprechende Technikunterstützung in Form einer Lösung für Kundenstammdatenmanagement eine kaum lösbare Aufgabe.

## SOLUTION

Mit einer heterogenen Systemlandschaft und Datensilos können Sie den Ansprüchen potenzieller Mehrkanal-Kunden nicht mehr gerecht werden. Wir bieten eine Komplettlösung aus Software und Beratung, mit der Sie konsistente, aktuelle und verfügbare Kundenstammdaten schaffen und effizient managen: Smart Customer MDM. Mit der schlanken Lösung führen Sie Ihrer Kundenstammdaten zu Golden Records zusammen. Das ermöglicht Ihnen eine schnelle kanalübergreifende Identifikation und Zugang

zu allen relevanten Kundeninformationen, die im gesamten Unternehmen verfügbar sind. Neben den reinen Kontaktdaten wie Name, Adresse oder E-Mail-Adresse stehen dann auch weiterführende Informationen, wie Vorlieben oder bisher gelaufenen Interaktionen, vollständig und aktuell für alle Abteilungen bereit. Smart Customer MDM ermöglicht so zeitnahe Einsichten in und Anpassungen an das komplexe Kundenverhalten über alle Kanäle hinweg.



## UNISERV

Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim, Germany, T: +49 7231 936-0, +31 2030 80 371, +44 7535 418 180  
E: info@uniserv.com, www.uniserv.com © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

