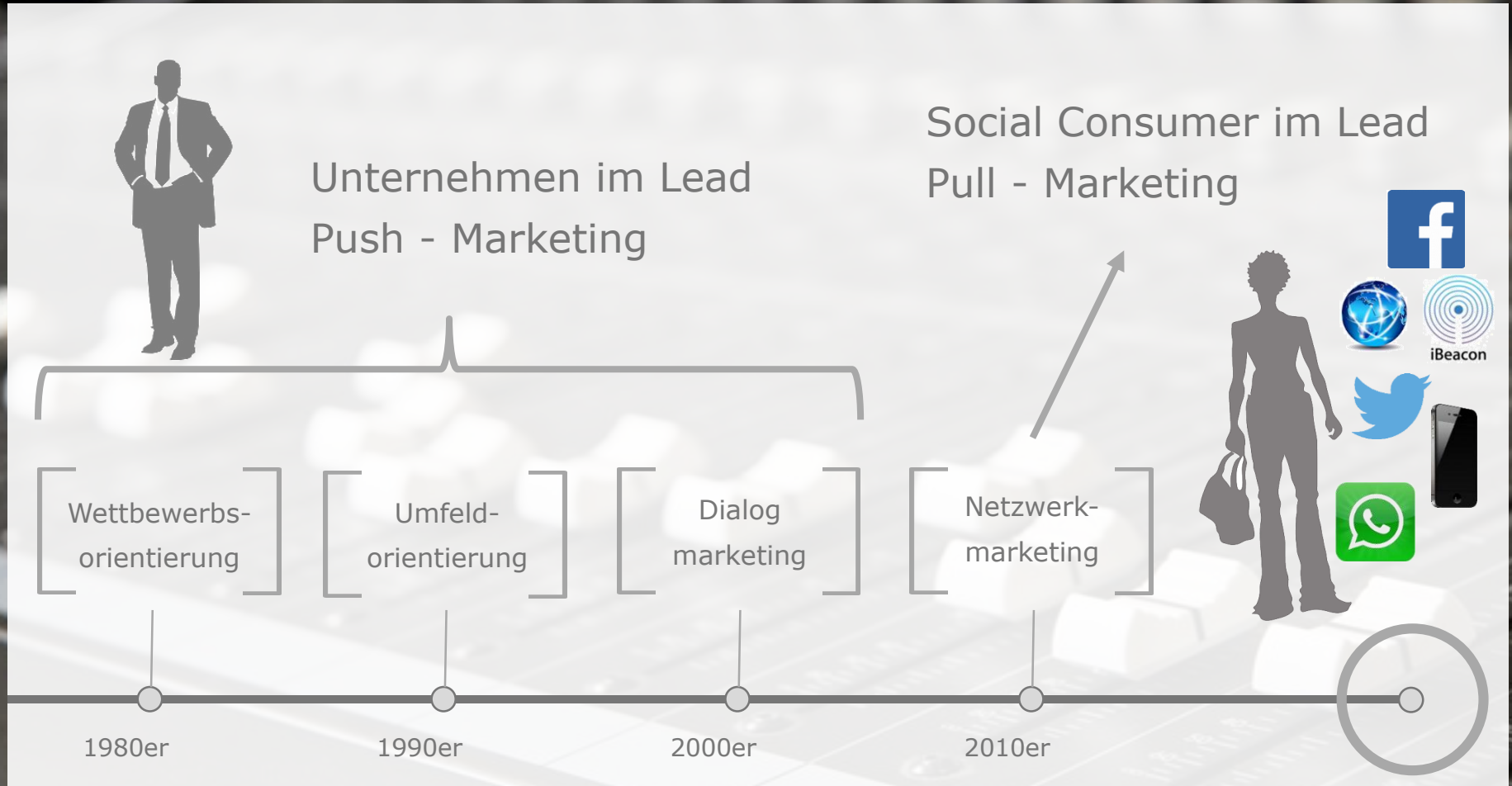


**Win-Win für Ihre Ziele!
Kundenzentrierung als Erfolgsfaktor für die Umsatzsteigerung**

Wien, 29.04.2015

Entwicklung des Marketings

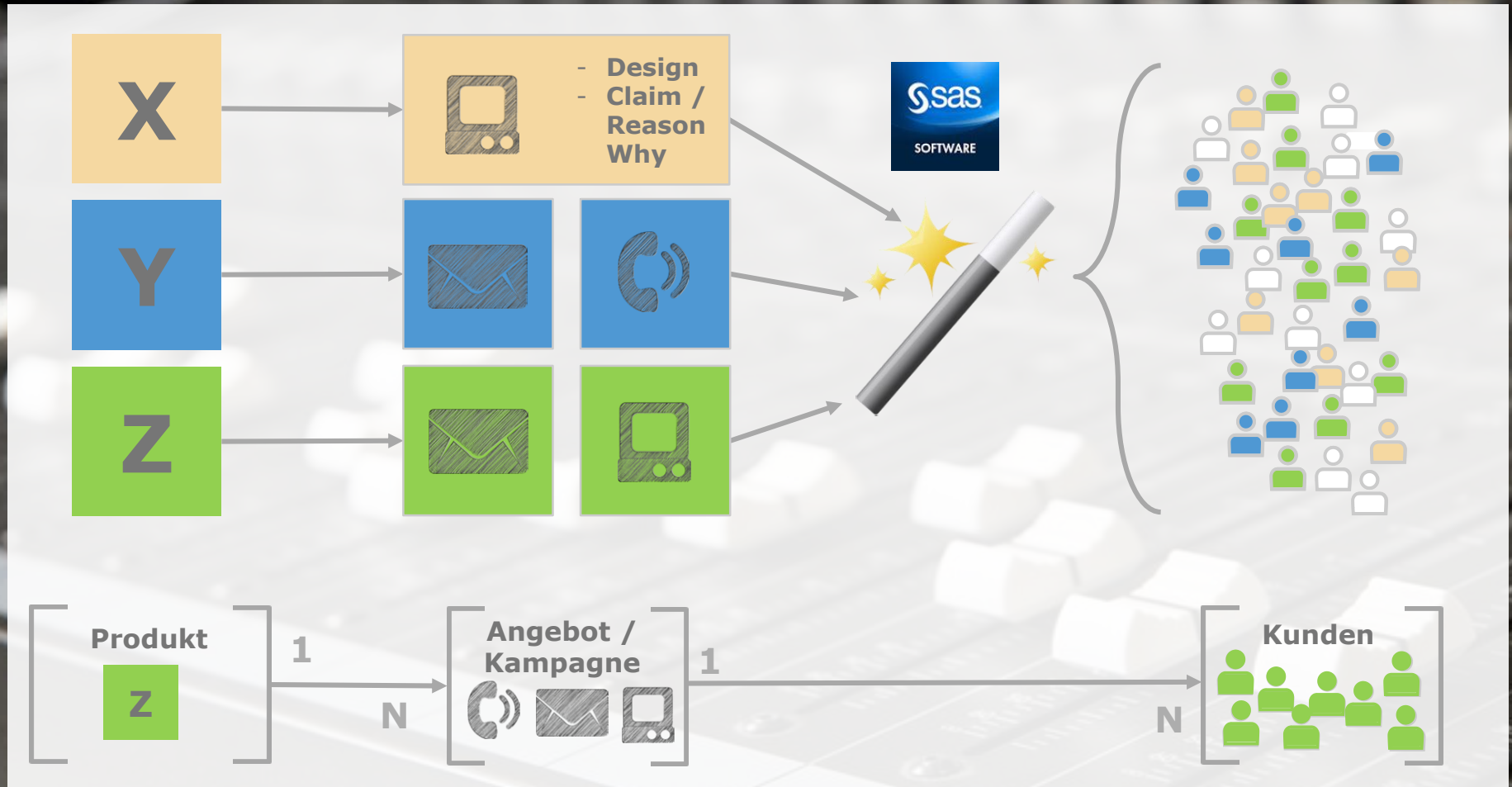


Erwartungen des Social Consumers

Hochgradig personalisierte Kommunikation

- Passender Kontaktkanal
- Proaktiv und bedarfsabhängig
- Individueller Mehrwert
- Enabler: Aktuelle Kundendaten
- Der Kunde entscheidet!

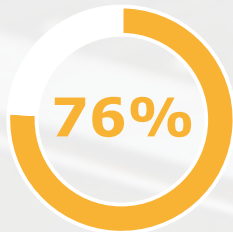
Monatlicher Kampagnenprozess



Erwartungen des Social Consumers

Hochgradig personalisierte Kommunikation?

- Passender Kontaktkanal **X**
- Proaktiv und bedarfsabhängig **(X)**
- Individueller Mehrwert **(X)**
- Enabler: Aktuelle Kundendaten **X**
- Der Kunde entscheidet! **X**



„Werbung ist nicht auf meine Bedürfnisse zugeschnitten“

Quelle: Forsa

Kampagnenmanagement Praxis

Produktzentrierung (monatlich):



Kundenzentrierung (Real-Time):



Erwartungen des Social Consumers

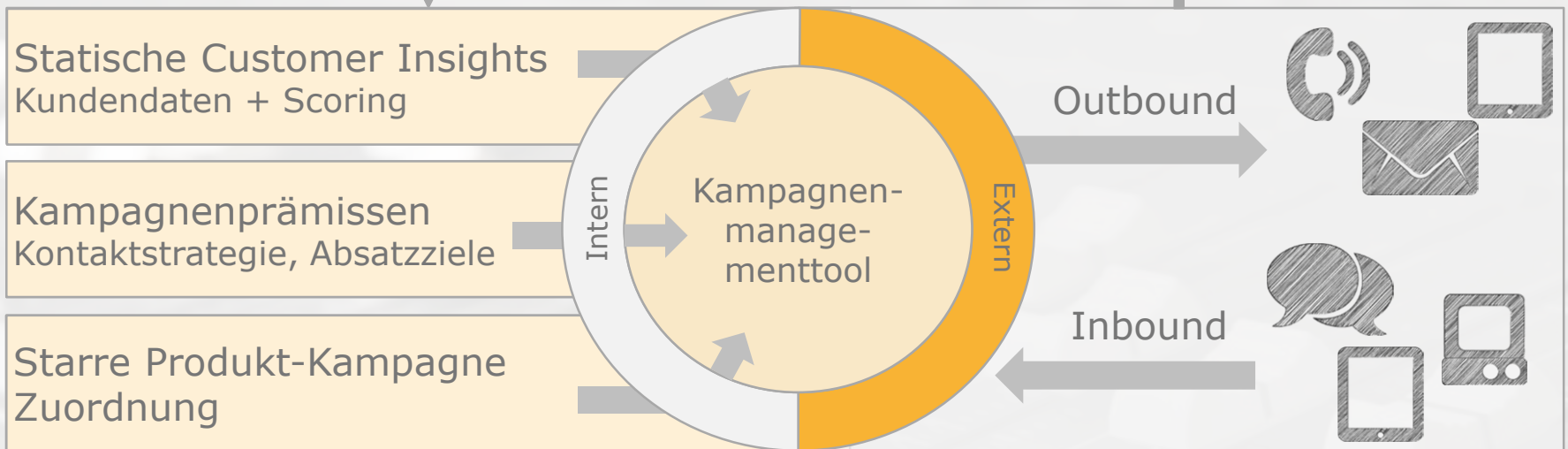
Hochgradig personalisierte Kommunikation

- Passender Kontaktkanal ✓
- Proaktiv und bedarfsabhängig ✓
- Individueller Mehrwert ✓
- Enabler: Aktuelle Kundendaten ✓
- Der Kunde entscheidet! (✓)

Change Management Kundenzentrierung

Technische / Prozessuale Anpassungen:

Real Time Campaign Feedback



Change Management Kundenzentrierung

Organisatorische Anpassungen

- Kundenorientierte Marketingorganisation
- Neue Erfolgsgrößen
- Einbeziehung der Kunden
- Top-Management-Unterstützung

Kritische Erfolgsfaktoren

Think **BIG** – Start **SMALL** – Scale **FAST**

- Ganzheitliche Vision
- Umsetzungsroadmap
- Skalierbare Kampagnenmanagement
- Start mit wenigen, einfachen Modellen, Regeln, Kampagnen
- Start mit begrenzter Anzahl Produkten, Kanäle oder Kundengruppen



Jonas Thein
Unternehmensberater

Mobil: +49 175 114 57 14
E-Mail: jonas.thein@cintelllic.com

Cintelllic Consulting Group
Bonner Talweg 55
53113 Bonn

**Weitere Informationen zu Themen des CEM/ CRM
finden Sie auf unserer Website:**

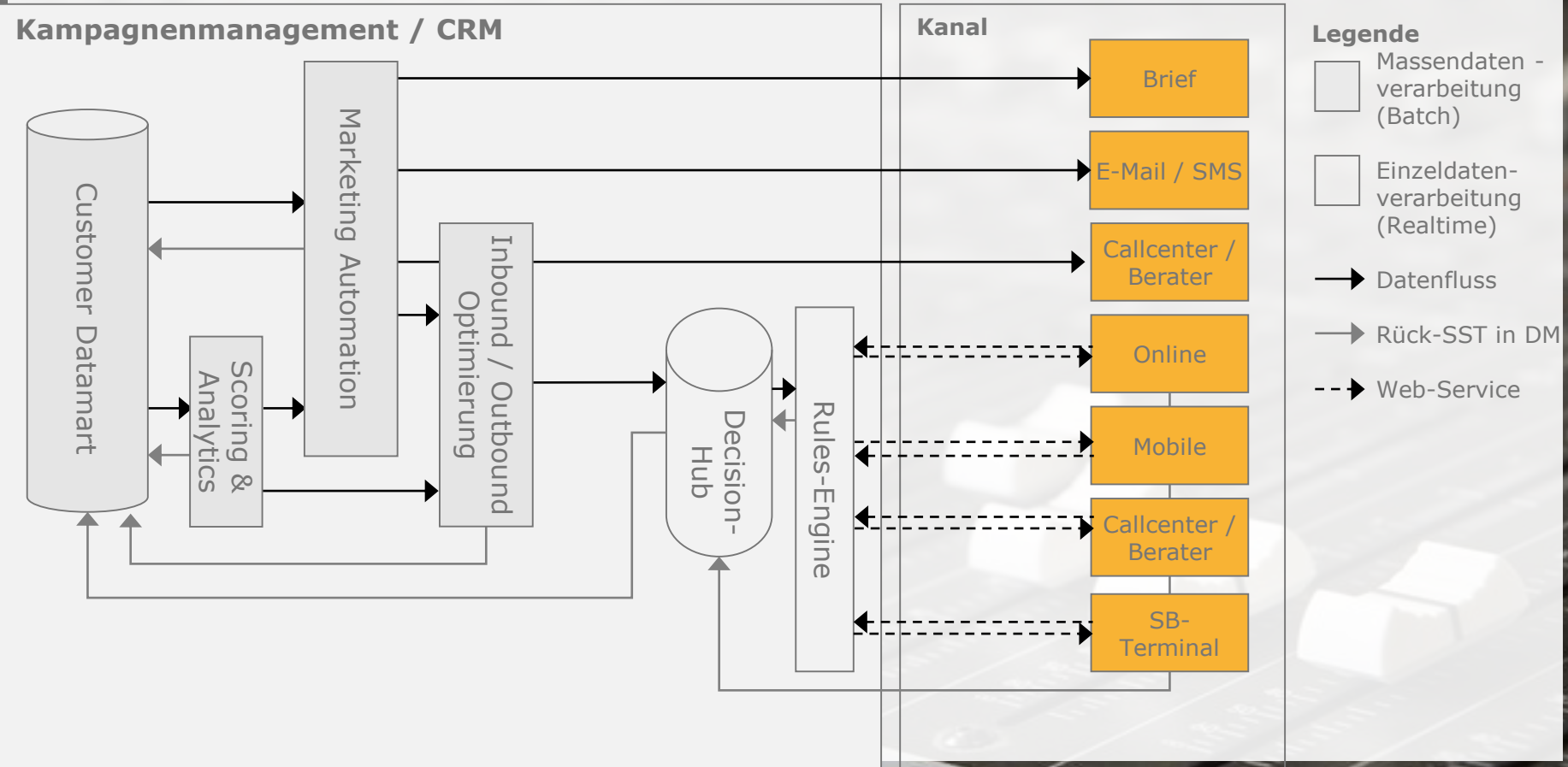
- CRM Trends 2015
- Studie Customer Experience Management
- Umfangreiche Praxishilfe mit CEM-Selfcheck
- 10 Tipps für Ihr Cross Channel Marketing
- 10 Tipps für Ihr Direktmarketing
- Leitfaden Direktmarketing
- Enabler im Kundenmanagement
- Leitfaden CRM-Reifegrad
- Impulse für Marketing und Vertrieb
- 10 Tipps für Ihr Kampagnenmanagement
- Leitfaden Kampagnenmanagement
- Kurzbericht Social Media Analysis

BACKUP



Integrierte Systeme / Module sind die Voraussetzung für ein erfolgreiches Kundenmanagement

Logische Systemskizze



DAS NEUE NETZ KOMMT - JETZT VORMERKEN



Tragen Sie sich kostenlos bei unserem Informationsservice ein und sobald der Ausbau erfolgt ist umgehend eine Information. So geht's:

1. Persönliche Daten eingeben
2. Telefoncode erhalten und eintragen
3. Link in Bestätigungs-E-Mail anklicken
4. Fertig! Sie erhalten umgehend eine Information, sobald der Bre...

1. Hinterlassen Sie Ihre Daten und wir melden uns, wenn es soweit ist

E-Mail-Adresse

Anrede: Herr Frau

Vorname Nachname

Straße Nummer PLZ

Um ihre Daten validieren zu können, erhalten Sie einen Code per Telefon. Bei Festnetz-Nummer ein und stellen Sie sicher, dass Sie den Anruf gleich entgegennehmen.

Vorwahl Rufnummer

Ich bin damit einverstanden, dass meine [Vertragsdaten](#) aus meinen Verträgen mit der Telekom Deutschland GmbH von dieser bis zum Ende des Kalenderjahres, das auf die Beendigung des Vertrages folgt, bzw. die von mir ansoeben Daten, zur