

Personalisiertes Marketing in der Experience Economy

ORACLE

Für Business-to-Consumer

Unsere Welt verändert sich – Marketer müssen sich anpassen, um Erfolg zu haben

Verbraucher sind der Motor der Innovation. Ihre Erwartungen zu übertreffen, ist heute wichtiger als je zuvor. Während Marken Strategien neu bewerten und sich an den verbrauchergesteuerten Wandel anpassen, konzentrieren sich Marketer wie Sie auf die Kundenbindung und bauen tiefere Beziehungen zu diesen Kunden aus. Marken, die ein profundes Verständnis ihrer besten Kunden haben, sind in einer hervorragenden Position, um diese Beziehungen zu schützen. Es reicht nicht aus, dass Marken das beste Produkt oder die beste Dienstleistung bieten. Verbraucher erwarten heute von Marken ansprechende, aufschlussreiche und relevante Erfahrungen und entscheiden sich für Marken, die diese Erwartungen erfüllen.

Marketingteams sind gezwungen, diese ständig steigenden Erwartungen mit schrumpfenden Budgets und Ressourcen zu erfüllen. Agilität und Effizienz sind zu entscheidenden Merkmalen jedes erfolgreichen digitalen Marketingteams geworden. **Verbraucher brauchen Hilfe – Hilfe, die über die nächste Transaktion hinausgeht.** Sie brauchen Hilfe, die ihren Bedürfnissen in diesem Moment erfüllt und ihnen auf authentische Weise einen Mehrwert bietet. Unternehmen, die in der Lage sind, konsequent im Mikro-Moment zu reagieren, werden beim Schutz wichtiger Kundenbeziehungen besser abschneiden und diese Kunden als Fürsprecher für das Wachstum ihrer Marke gewinnen.

Das schafft neue Herausforderungen

In einer Welt, in der die Geschwindigkeit des Wandels so hoch ist wie nie zuvor, sind Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Schlüssel zum Erfolg. Versetzen Sie Ihr Marketingteam in die Lage, effektiv auf rapide Veränderungen im Kundenverhalten oder im Umfeld zu reagieren. Gewinnen Sie ein Verständnis für den Kontext jeder Interaktion über die gesamte Kundenreise hinweg – eine Reise, die sich über Zeit, Kanäle, Kontext und Geräte erstreckt. Marketer wie Sie müssen in der Lage sein, im Moment der Langeweile zu unterhalten, im Moment des Bedarfs zu verführen und vor allem zu unterscheiden, wann sie wem was anbieten sollten.

Das Erfahrung Ihrer Kunden verändert sich

Hohe Erwartungen an relevante, authentische Interaktionen

Ständig verfügbare, sofortige Befriedigung ist der neue Standard

Schnelle, verbraucherorientierte Innovation verändert unsere Interaktion



Es ist Zeit umzudenken

Antizipieren Sie die beste Interaktion für jeden Kunden, indem Sie seine Bedürfnisse im diesem Moment verstehen. Das gelingt Ihnen, wenn Sie jedem Kunden über jeden Kanal bis ins kleinste Detail zuhören. Adaptieren Sie, wenn Sie mehr von jedem Besucher erfahren.

Das Verstehen von Datensignalen erfordert die Fähigkeit, die Benutzerinteraktionen während der Sitzung zu bewerten. Außerdem müssen Sie in der Lage sein, eine Sitzung mit der nächsten zu verknüpfen und einen Mehrwert zu schaffen, indem Sie auf der Grundlage dessen, was der Kunde bereits mitgeteilt hat, bestimmen, was als Nächstes kommen soll. Jedes Erlebnis muss die bestehende Kundenbeziehung verbessern und ausbauen.

Wir helfen Ihnen, diese Daten zu analysieren und die digitalen Signale hervorzuheben, die zum Abbruch führen. Sie werden in der Lage sein, die mit einer Konversion verbundenen Details zu identifizieren. Dies ermöglicht die Gestaltung von Erlebnissen, die Abbrüche durch Konversionen ersetzen.

Aber das ist leichter gesagt als getan, insbesondere in folgenden Fällen:

- Ohne verwertbare Echtzeitdaten
- Wenn Komplexität und Kosten die Reichweite des Marketings reduzieren
- Wenn Kunden einen schnelleren und einfacheren Zugang zu informativen, relevanten Inhalten in dem Moment fordern
- Wenn unzusammenhängende oder ungenaue Daten über verschiedene Punkte hinweg die Absicht des Kunden verschleiern
- Wenn Sie gezwungen sind, zwischen Effizienz, Skalierbarkeit und Personalisierung für jeden Einzelnen zu wählen

Was Ihnen im Weg steht

Unzusammenhängende Daten über den gesamten Kundenlebenszyklus

Wenig Einblick oder Fähigkeit, in Echtzeit zu reagieren

Inkonsistenz zwischen Kontaktpunkten

Notizen aus der Praxis: Erfolg im Einzelhandel

Führende Einzelhändler entscheiden sich für Oracle CX Marketing, um Omnichannel-Kommunikationsstrategien zu implementieren, die das Kundenerlebnis nahtlos verbinden. Ein Einzelhändler steigerte seine Konversionsrate um 33 %. Ein anderer steigerte den Umsatz aus digitalen Marketingkampagnen um 70 %.



Stellen Sie sich vor, Sie könnten ...

Seien Sie dynamisch. Nutzen Sie die richtigen Tools, um Geschäfte mit der heute erforderlichen Geschwindigkeit und Datenauflösung abzuwickeln und dabei Ihre vorhandenen Ressourcen zu nutzen.

Bieten Sie Ihren Kunden authentische, konsistente und personalisierte Erlebnisse.

Seien Sie immer und überall dort präsent, wo Ihre Kunden mit Ihnen in Kontakt treten.

Stellen Sie sich eine Welt vor, in der Sie in der Lage sind, Loyalität zu wecken, Ihre Kundenbeziehungen auszubauen und auf jede Erfahrung in Echtzeit zu hören und sich anzupassen, um so stärkere Beziehungen aufzubauen.

Erreichen Sie alles oben Genannte und verbessern Sie gleichzeitig die Produktivität, die Effizienz und den Durchsatz Ihrer bestehenden Teams und Ressourcen.

Dies sind die Ideen, die den Geschäftserfolg heute beflügeln und Marken helfen, morgen zu bestehen.

„Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns: Wir sind stolz darauf, dass wir ihnen an jedem Punkt ihrer Reise ein herausragendes Erlebnis bieten können. Um dies zu erreichen, haben wir uns bemüht, die unterschiedlichen Denkweisen, Bedürfnisse und Probleme unserer Kunden zu verstehen, wenn sie bei uns buchen und mit uns reisen.“

Jetstar



Betrachten Sie die Möglichkeiten

Zugriff auf
Daten in Echtzeit

Bieten Sie
momentbasiertes
Marketing

Vereinfachen Sie die
Komplexität und gestalten
Sie Marketing zielgerichtet
und relevant

Kommunizieren Sie
konsistent über alle
Kanäle

Steigern Sie die
Effizienz und
optimieren Sie
Prozesse

Die wichtigsten Schlüssel zum Unternehmenserfolg in der heutigen neuen Welt

Wenn Sie die richtigen Tools und Technologien haben, um das Verhalten Ihrer Kunden zu verfolgen und sofort zu reagieren, können Sie Ihr Marketing optimal anpassen und auf die digitalen Signale der Kunden reagieren, um bessere Geschäftsergebnisse und längerfristige Kundenbeziehung zu fördern.



Verbessern Sie das Kundenerlebnis

für Jeden. Verknüpfen Sie die nichtverbundenen Kontaktpunkte, denen jeder Kunde begegnet, und nutzen Sie dieses Wissen, um Mehrwert zu bieten.

- Hören Sie zu und passen Sie Interaktionen basierend auf aktuellem Verhalten an
- Schaffen Sie authentische individuelle Kundenerlebnisse in großem Stil
- Gewährleisten Sie Konsistenz über Zeit und Kanäle hinweg



Steigern Sie Ihre Effizienz, indem Sie Tools nutzen, die von Marketer*innen entwickelt wurden, um die Bedürfnisse von Marketer*innen zu erfüllen. Erreichen Sie mehr mit weniger.

- Betonen Sie Agilität und verstärken Sie Ihre Intuition mit Workflows und Funktionen, die das Marketing aufwerten
- Produzieren Sie mehr Kampagnen auf einfache Weise mit wiederholbaren, skalierbaren Funktionen
- Verbessern Sie Ihre Fähigkeit, auf Veränderungen im Verhalten oder in der Welt zu reagieren



Mit weniger mehr erreichen

Personalisierung per Drag-and-Drop

WYSIWYG kreative Bearbeitung

Einfacheres Datenmanagement

Wiederverwendbare Inhaltsblöcke und Datenregeln

Intuitives Content-Management

Catch-and-Throw-Orchestrierungen

Live-Journeys pausieren und bearbeiten

Bereit für den nächsten Schritt?



Notizen aus der Praxis: JOANN Stores

10–15 % Umsatzsteigerung
im Ladengeschäft nach der
Zusammenführung von Online- und
Offline-Daten zur Unterstützung gezielter
Push-Kampagnen.

Mit Oracle versteht JOANN seine Kunden
besser und erreicht so eine bessere
Bindung über alle Kanäle hinweg, inklusive
der Web- und Mobilangebote sowie der
Filialen in den USA.

Führende Marketer haben bereits erste Maßnahmen ergriffen und machen große Fortschritte, das Kundenerlebnis für diese neue Welt zu optimieren. Dennoch sind Datensilos zwischen Marketing, Loyalität, Handel und Service nach wie vor ein Problem für Unternehmen. Während Kunden heute eine konsistente Erfahrung mit einer Marke erwarten, sind die meisten Unternehmen immer noch nicht in der Lage, sämtliche Touchpoints miteinander zu verbinden, was zu Lücken und Inkonsistenzen in der gesamten Customer Journey führt.

Oracle Advertising & CX Marketing kann mit Ihnen und Ihren Teams zusammenarbeiten, um gemeinsam herauszufinden, wie Sie Ihre Lösungen und Organisationen am besten für den Erfolg in der heutigen Geschäftsumgebung anpassen können.

ERFAHREN SIE MEHR

Drei Schlüssel zum Erfolg

**Unbegrenzte
Echtzeit-Daten**

**Vereinfachte
Automation und
intelligente Orchestrierung**

**Verwertbare und
ganzheitliche Sicht
auf den Kunden**