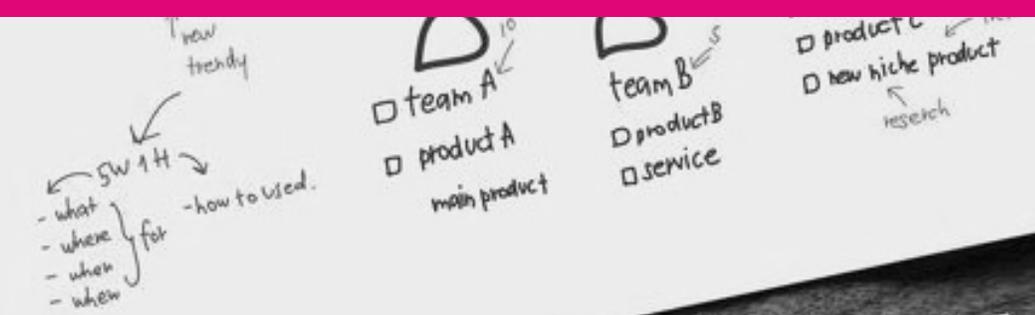
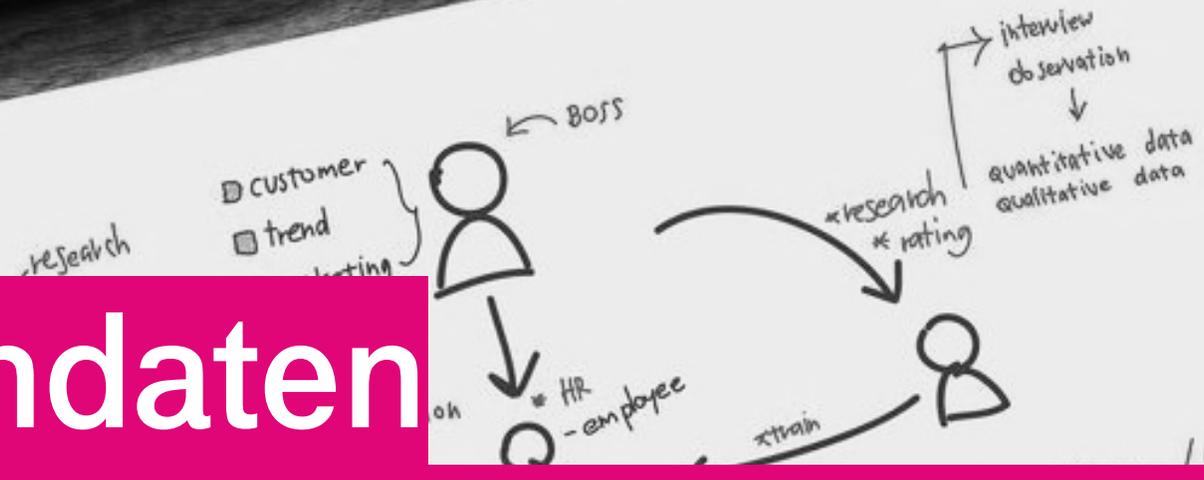


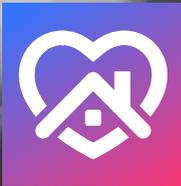
09. Dezember 2020

Kundendaten als Überlebensanker und Inspirator für eine gesicherte Unternehmenszukunft



00

Die Story



Stay Home, Stay Safe



Personalisiert kundenzentriert



Neue Geschäftsmodelle entwickeln



CRM – Ganzheitliche Kundenbeziehung

Was beeinflusst uns in 2020+

Nachhaltigkeit



Gesundheit



Disruption



Alles, Jederzeit, Überall



Personalisierung



Neue Technologien



Was beeinflusst uns in 2020+

Nachhaltigkeit



Gesundheit



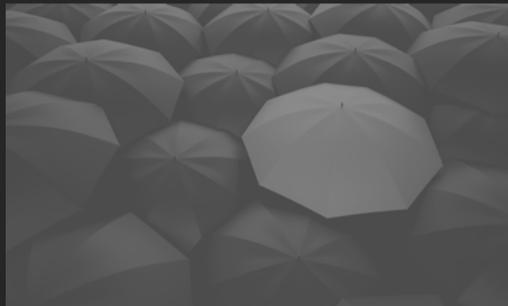
Disruption



Alles, Jederzeit, Überall



Personalisierung



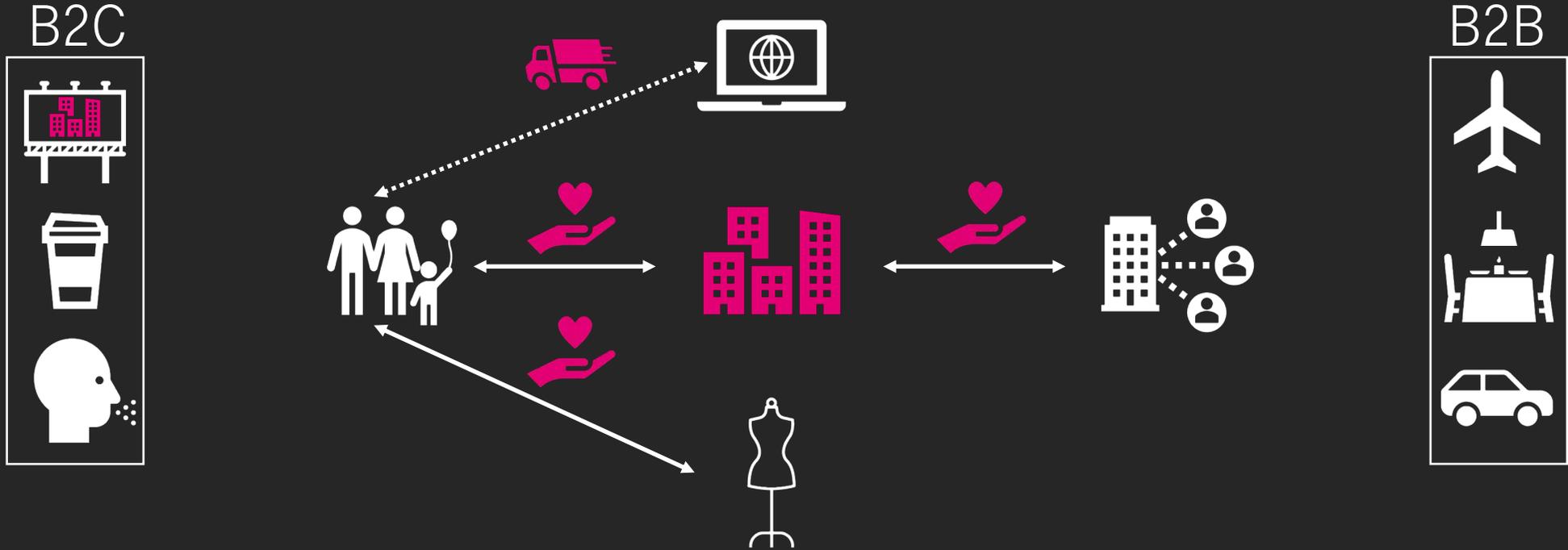
Neue Technologien



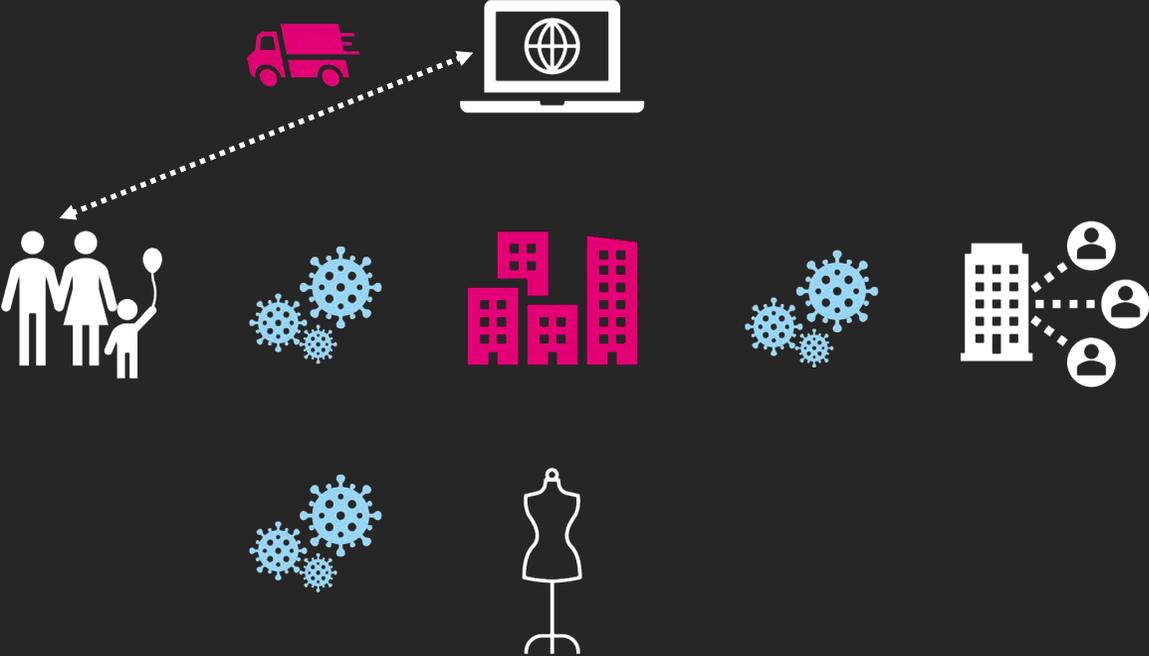
01

Stay Home, Stay Safe – Save Lives

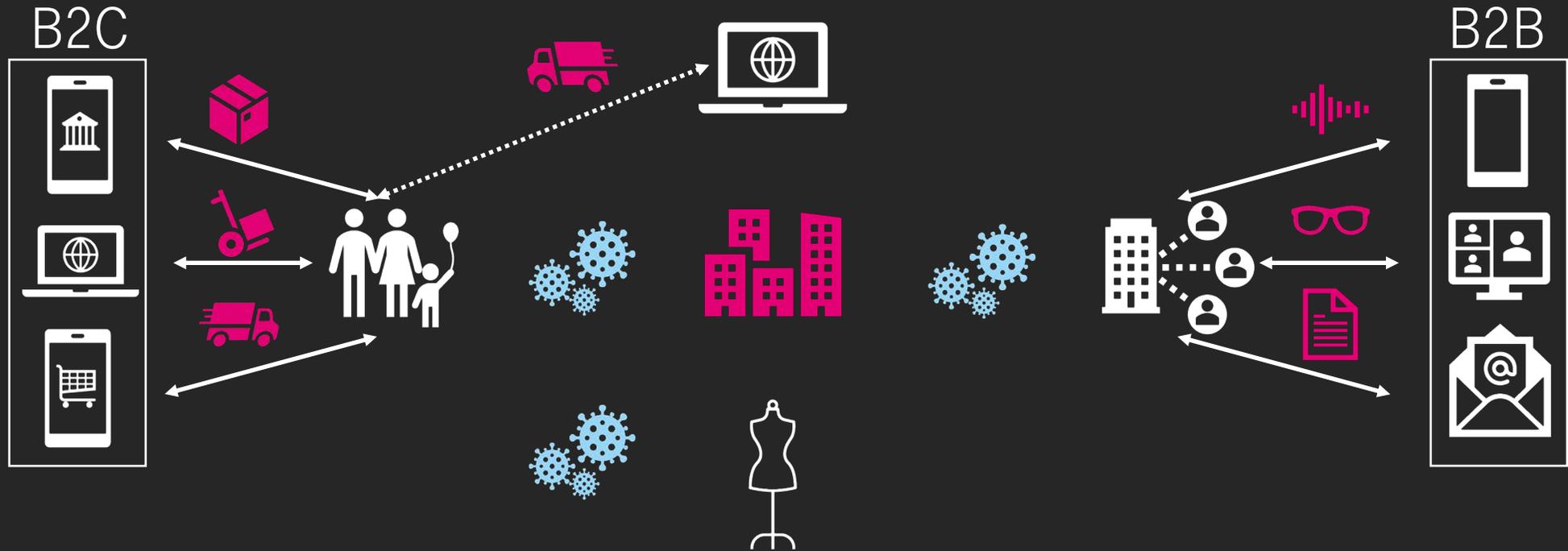
Kundenbeziehung mit Herz



Kontaktlos & Kundenlos



eCommerce schon 2020 im Jahr 2030



Aus Perspektive des E-Commerce könnte man sogar sagen, dass wir durch COVID-19 im Jahr 2020 bereits auf dem Stand des Jahres 2030 sind.

02

Personalisiert kundenzentriert

**YOU ARE
YOUR OWN
BRAND**

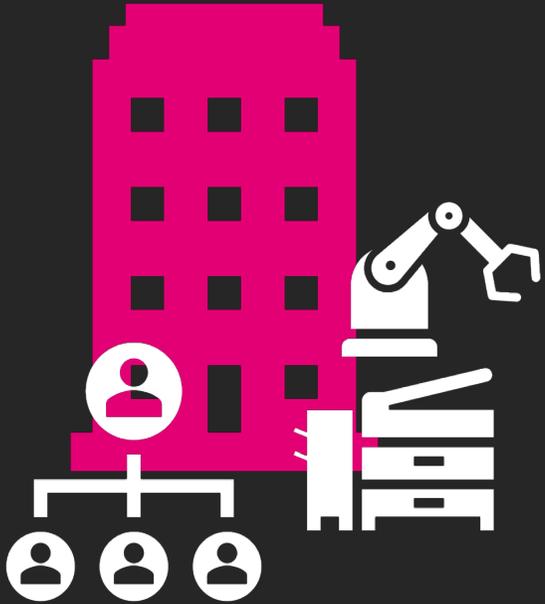
Kundenbeziehung mit Herz



Kundenbeziehung mit Herz



Kunde ist König



Aktuelles

 „Wir haben technisch festgefahrene Prozesse und Landschaften, die aufgebrochen werden müssen“

 Das Kaufverhalten in der Pandemie hat sich deutlich verändert.
20% mehr Kaffeemaschinen, 58% weniger Sakkos & Anzüge

 Gewinner der Pandemie u.a. Sanitärbedarf, Gartenspielgeräte, Büromöbel, Spielekonsolen und Gartenmöbel

 Verlierer der Pandemie u.a. Anzüge, Kleider, Blazer, Sakkos, Koffer, Reisetaschen, Navigationsgeräte

 57% der Ersteinkäufe sind physisch, > 70% der Wiederholungseinkäufe werden digital durchgeführt

 Der E-Commerce in Deutschland wächst 2020 um ca. 15% wahrscheinlich auch in den Folgejahren

 Eine effektive Verbindung aus Online und Offline Welt schafft:
5% - 20% Umsatzsteigerung, 5% - 20% reduzierter Betriebskosten, 5% - 10% höherer Produktivität

Quelle: „Connected Retail 2020“ und „Commerce – Markt Deutschland 2020“

Thesen und must-haves – Teilnehmerzitate einer Studie

-  „Große Themen werden Relationship und Community. Die Leute haben ein großes Interesse nicht nur zu shoppen, sondern die Mehrwerte daneben zu leben.“
-  „Nutzt die Digitalisierung für alle Touchpoints. (Kundeninteraktionspunkte)“
-  „Online – und Onmichannel-Services gewinnen an Bedeutung und sind zentraler Enabler [...].“
-  „Covid19 wird uns neue Möglichkeiten der Kundeninteraktion geben (Social Live, Shopping, Online Beratung)“
-  „Bestimmte Online-Services werden eine schnellere Marktdurchdringung erfahren.“
-  Top Thema bleibt Kanalverzahnung: online – offline und vermehrt online - online
-  Personalisierung & Individualisierung: Der Weg zur Commodity

Quelle: „Connected Retail 2020“ und „Commerce – Markt Deutschland 2020“

NEUE GESCHÄFTSMODELLE



„Wir haben in Deutschland kein Problem mit der Digitalisierung. Wir haben ein riesen Problem mit der Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen!“

Markus Diekmann,
CEO bei Rose Bikes und eCommerce Experte,
im neuen Wirtschaft-aktuell Podcast

Wie und was machen andere?

Von der Batterie zum
Energiedienstleister



Von Bau- & Farbstoffen zur
Customer Experience Plattform



Von der Druckmaschine zum
Serviceanbieter



Mehr Wohnraum auf
4 Rädern im B2B2C



Vom Rohstofflieferant zum
Produzent



Erlebnisanbieter perfektionieren
die persönliche Ansprache

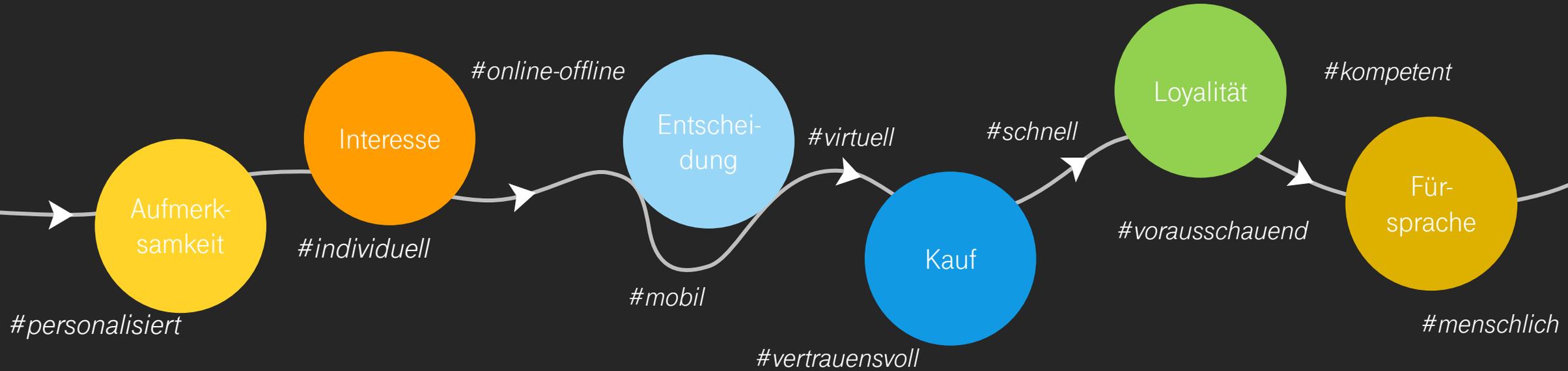


04

CRM ganzheitliche Kundenbeziehung



Über alle Touchpoints hinweg



Webseite	Außendienst	Telefon	Contact Center	Suchmaschinen	Kundenportale	Anwenderoberflächen
App's	Innendienst	Serviceportale	E-Commerce	Digitale Anzeigetafeln	Mitarbeiter	Legacy - Anwendungen
Ladengeschäft	E-Mail	Social Media	Marktplätze	Konfiguratoren	IoT-Anbindung	Geschäftspartner

Vom Anwendungsfall zur Technologie



Wertvolle Links:

<https://www.crmmanager.de/crm/>

<https://mind-force.de/knowhow/crm-software-im-vergleich/>



Danke für's zuhören!

Michael Lehmann
M.Lehmann@t-systems.com

T-Systems Multimedia Solutions GmbH
Riesaer Straße 5
01129 Dresden