



Customer Experience

Vom Kunden zum begeisterten Fan

Mit ihrem Marketing verfolgen Unternehmen üblicherweise zwei Hauptziele: Kunden gewinnen und langfristig binden. Schließlich sind überzeugte, loyale Kunden die wichtigsten Multiplikatoren. Stabile Kundenbeziehungen auf- und auszubauen, ist eine große Herausforderung – insbesondere im dynamischen Cross-Channel-Marketing. Das Geheimnis des Erfolgs liegt in einer begeisternden Customer Experience: Über ein intensives Markenerlebnis – kanalübergreifend an allen Touchpoints – binden Sie Ihre Kunden emotional an Ihre Marke. Wir ermöglichen Ihnen, Kunden und Interessenten auf allen relevanten digitalen und klassischen Kanälen persönlich in Echtzeit anzusprechen. So erhöhen Sie den Wert Ihrer Marke und steigern die Konversion nachhaltig.

Viele Kanäle – ein Ziel

Interessenten und Kunden ein einmaliges Nutzererlebnis zu bieten, ist angesichts der Vielzahl an Kanälen eine komplexe Herausforderung. Wir unterstützen Sie dabei!

- Website: Wir entwickeln ein Website-Konzept und -Design, implementieren Ihr Content-Management-System (CMS) – samt Translation-Management-System sowie Zielgruppenportal – und integrieren soziale Netzwerke.
- Shop: Wir optimieren die Usability Ihres Online-Shops, binden Multimedia-Elemente ein und ermöglichen das Ausspielen individueller Inhalte, Angebote und Rabatte.
- App: Wir entwickeln, designen und implementieren Native-, Web-, Hybrid-, Cross-Platform und Mediathek-Apps.
- Personalisierung: Wir implementieren Ihr CMS – für die Erstellung aussagekräftiger Footprints und die automatisierte Ausspielung personalisierter Inhalte.
- Extranet: Wir konzipieren Ihr Extranet – von Konzepterstellung, Plattformauswahl und Design über die Entwicklung von Benutzer-Templates, User- und Rechteverwaltung bis hin zur Integration interaktiver Elemente und Anbindung an Drittsysteme.
- Intranet: Wir erarbeiten Ihr Kommunikationskonzept und entwerfen auf dieser Basis die Informationsarchitektur, das Interaktionsdesign, das Navigationskonzept und die -struktur Ihres Intranets.

Ihre Vorteile



- Zielgruppenspezifische Inhalte machen Ihre Website zur zentralen Anlaufstelle.
- Einzigartige Einkaufserlebnisse entlang der Customer Journey binden Ihre Kunden längerfristig.
- Über Apps und Websites im Responsive Design können Ihre Kunden über jegliche Endgeräte auf Ihre Online-Inhalte zugreifen.
- Verknüpfte Kundendaten erlauben die persönliche Ansprache von Kunden und Interessenten.
- Ein Extranet als Plattform zur Kommunikation und Kollaboration stellt Informationen nutzergruppenspezifisch bereit.
- Ein Intranet als zentrale Informationsplattform verbessert die interne Kommunikation.





Rücken Sie Ihre Marke ins Zentrum

Um auf allen Kanälen konsistente Botschaften zu senden, sind systemseitig etliche Voraussetzungen zu erfüllen: Sie benötigen Systeme für Content- und Asset-Management, Targeting und Kampagnenmanagement.

Treten Sie professionell auf

Die Corporate Website ist der Mittelpunkt Ihrer Multi-Channel-Kommunikation. Mit einem CMS wie „Adobe Experience Manager“ oder „CoreMedia CMS“ können Sie Inhalte dezentral erstellen, effizient verwalten, bedarfsgerecht aktualisieren, zentral speichern und unkompliziert veröffentlichen. Wir analysieren Ihren Bedarf, entwickeln eine individuelle Content-Strategie, begleiten die Auswahl des CMS, implementieren es in Ihre IT-Umgebung, führen begleitende Schulungen durch und bieten 24/7-Support an.

Lernen Sie Ihre Zielgruppen kennen

Um Interessenten in treue Kunden zu verwandeln, müssen Sie Ihre Zielgruppen mit relevanten Inhalten passgenau und kontinuierlich ansprechen. Mit einem in das Customer-Relationship-Management-System (CRM) integrierten Targeting-Tool wie „Adobe Target“ personalisieren Sie die Inhalte Ihrer Website, Ihres Online-Shops oder Ihres Newsletters mit Content, der auf den Interessen, dem Verhalten, dem Standort, dem Geschlecht etc. der Besucher basiert. So können Sie auf Ihre Zielgruppen zugeschnittene Echtzeit-Botschaften senden, die Endkundeninteraktionen kontinuierlich optimieren, die Konversionsraten erhöhen und Besucher zu loyalen Fans Ihrer Marke machen.

Stärken Sie die Kundenbindung

Damit Sie Ihre Interessenten und Kunden mit relevanten Informationen kanalübergreifend personalisiert ansprechen und binden können, empfiehlt sich der Einsatz eines Kampagnenmanagement-Systems wie „Adobe Campaign“. Angebunden an Ihr CRM-System, erlaubt es ein flexibles Cross-Channel-Marketing. So können Sie auf die Kundenhistorie zugreifen und Kunden sowie Interessenten über den bevorzugten Kanal jederzeit persönlich kontaktieren.

Das Wichtigste in Kürze

Web-Content-Management

- Multimedialen Content per Mausclick veröffentlichen
- Eine Responsive Website passt die Content-Darstellung je nach Device automatisch an
- Das Translation-Management-System verringert Übersetzungsaufwand und -kosten
- Über interaktive Elemente Social-Media-Plattformen einbinden

Targeting

- Dank Analytics und CRM-Integration das Verhalten der Besucher kennenlernen
- Analysen auf Basis von Aktivitäten, KPIs und Segmentierung vornehmen
- Automatisiert Profile erstellen, personalisierte Inhalte ausspielen und Verbindungen herstellen
- Standort der Besucher erkennen und Inhalte anpassen

Kampagnenmanagement

- Kunden und Interessenten kanalübergreifend personalisiert ansprechen
- Angebote oder Rabatte auf Kunden individuell abstimmen
- Zielgerichtete Kampagnen kanalübergreifend automatisiert anstoßen
- Analysieren, auf welchem Kanal man welche Zielgruppe wie am besten erreicht

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Achim Reupert** | Sales Director Marketing Solutions
Tel.: +49 5241 80-49541 | E-Mail: achim.reupert@bertelsmann.de
www.IT.arvato.com

Als global agierender Next Generation IT Systemintegrator konzentriert sich Arvato Systems auf Lösungen, die die digitale Transformation unserer Kunden unterstützen. Wir nutzen das Know-how und das hohe technische Verständnis von mehr als 3.000 Mitarbeitern an weltweit über 25 Standorten. Lösungen von Arvato Systems überzeugen durch die einzigartige Kombination aus internationaler IT-Engineering Excellence, der offenen Denkweise eines Global Players und dem leidenschaftlichen Engagement unserer Mitarbeiter. Wir gestalten unsere Geschäftsbeziehungen persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

arvato
BERTELSMANN