

hybris – Lösungsübersicht

HYBRIS MARKETING

Maßgeschneidertes Marketing
für individuelle Kunden

Menschen sind intuitiv. Wenn ein Ladenbesitzer auf einen Kunden trifft, kann er sofort explizite und implizite Anzeichen erkennen, die Aufschluss über die Absichten des Käufers geben. Was möchte er kaufen? Wirkt er entschlossen? Zögerlich? Besorgt? Der Ladeneigentümer hilft dem Kunden dann auf Grundlage der Signale, die er in der Situation erkannt hat: Er teilt ihm seine Meinung mit, schlägt eine Alternative vor oder gibt einen Anreiz, um ihn zum Kauf zu bewegen.

Das Problem ist, dass sich das menschliche Modell nicht skalieren lässt. Unternehmen investieren stark in digitale Lösungen, um Kunden anzulocken, zu gewinnen und zu halten. Diesen Marketinglösungen mangelt es jedoch am menschlichen Geschick, das ihre Pendant aus Fleisch und Blut bieten können.

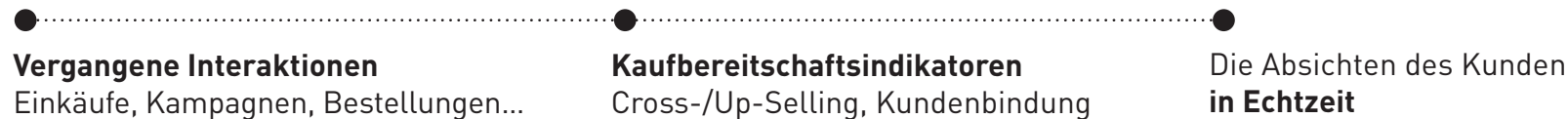
Bis jetzt. Bei der hybris Marketing-Suite handelt es sich um eine revolutionäre Marketinglösung, die ein individuell zugeschnittenes, kontextuelles Marketing in unbegrenztem Umfang ermöglicht.

Um die Absichten jedes einzelnen Kunden zu erkennen, setzt die Suite auf umfassende Kundendaten, wie Einkaufshistorien, Kaufbereitschaftsindikatoren und implizite Echtzeitsignale wie das aktuelle Browsing-Verhalten. Auf Grundlage dieses topaktuellen Kundenkontexts stellt die hybris Marketing-Suite außerordentlich ansprechende Inhalte und Interaktionsmöglichkeiten auf allen Kanälen bereit, um sowohl das Markenwachstum als auch die Kundentreue zu fördern.

WAS BEDEUTET KONTEXTUELLES MARKETING?

Da wir selbst Kunden sind, wissen wir alle, dass personalisierte Marketingmethoden heutzutage oft ihr Ziel verfehlen. Prüfen Sie einmal Ihren E-Mail-Posteingang, oder achten Sie bei Ihrer nächsten Online-Interaktion darauf. Wenn Sie sich diese personalisierten Marketingmethoden einmal genauer ansehen, werden Sie merken, dass viele von ihnen nicht sonderlich ansprechend sind. Dies liegt daran, dass den Marketingspezialisten zum Zeitpunkt der Interaktion die nötigen Echtzeiteinblicke und das Verständnis für die Kunden fehlen. Kontextuelles Marketing ist die nächste Stufe des personalisierten Marketings.

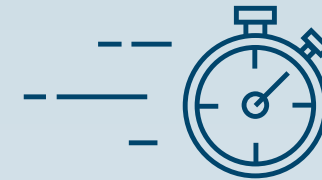
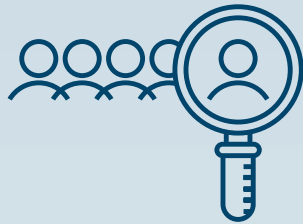
**Kontextuelles Marketing ist die nächste Stufe des personalisierten Marketings.
Es verbindet drei Arten von Kundeninformationen:**



Anhand dieser Echtzeiteinblicke können Sie dann zum Zeitpunkt der Interaktion den gesamten Kundenkontext erschließen und basierend auf dem jeweiligen Geschäftsziel des Unternehmens die beste Maßnahme auswählen (Angebot, Aktion oder Erinnerung).

Zudem können Sie aus den Kundenantworten lernen und diese Erkenntnisse bei der nächsten Möglichkeit für kontextuelles Marketing berücksichtigen, um eine noch relevantere Erfahrung zu gestalten.

Die hybris Marketing-Suite ist einzigartig und wird die Art verändern, wie Marketingspezialisten mit Kunden interagieren.



EINBLICKE

hybris Marketing Data Management

hybris Marketing Segmentation

hybris Marketing Recommendation

ERLEBNIS

hybris Marketing Conversion

hybris Marketing Acquisition

hybris Marketing Loyalty

AGILITÄT

hybris Marketing Planning

hybris Marketing Orchestration

hybris Marketing Insights

ECHTZEITEINBLICK IN DIE ABSICHTEN DES KUNDEN

Um Kunden heutzutage erfolgreich anzusprechen, benötigen Sie mehr als nur einen Überblick über die vergangenen Interaktionen Ihrer Kunden. Sie benötigen Echtzeitinformationen, um die Motivationen und Pläne Ihrer Kunden zu verstehen. Mit der hybris Marketing-Suite können Marketingspezialisten Informationen über das implizite und explizite Verhalten von Kunden sammeln, um die tatsächlichen Absichten jedes einzelnen Kunden zu bestimmen. Mithilfe dieser Echtzeiterkenntnisse kann das Erlebnis proaktiv auf jeden einzelnen Kunden zugeschnitten werden, wodurch Ihr Unternehmen von höheren Konversionsraten und Umsätzen profitiert.

hybris Marketing bietet folgende erweiterte Analysefunktionen:

● ●

hybris Marketing Data Management

Profitieren Sie von fortlaufend ergänzten, auf Grundlage sämtlicher Interaktionen und Quellen erstellten Profilen, um Kontext, Interessen und Prognosen zu verfolgen und eine lückenlose Kundensicht in Echtzeit zu erhalten. Entwickeln Sie ein Verständnis für Ihre Bestands- und Neukunden. Analysieren Sie visuell die Verhaltensmuster Ihrer Kunden.

● ●

hybris Marketing Segmentation

Ermöglichen Sie eine leistungsstarke Kundensegmentierung durch Verwendung aufschlussreicher Visualisierungs- und Auswertungstools, mit denen Sie Daten umgehend aufbereiten und analysieren können. Verwenden Sie die übersichtliche grafische Benutzeroberfläche mit vielfältigen Targeting-Möglichkeiten, um ganz leicht komplexe Segmentierungsansichten zu erstellen.

● ●

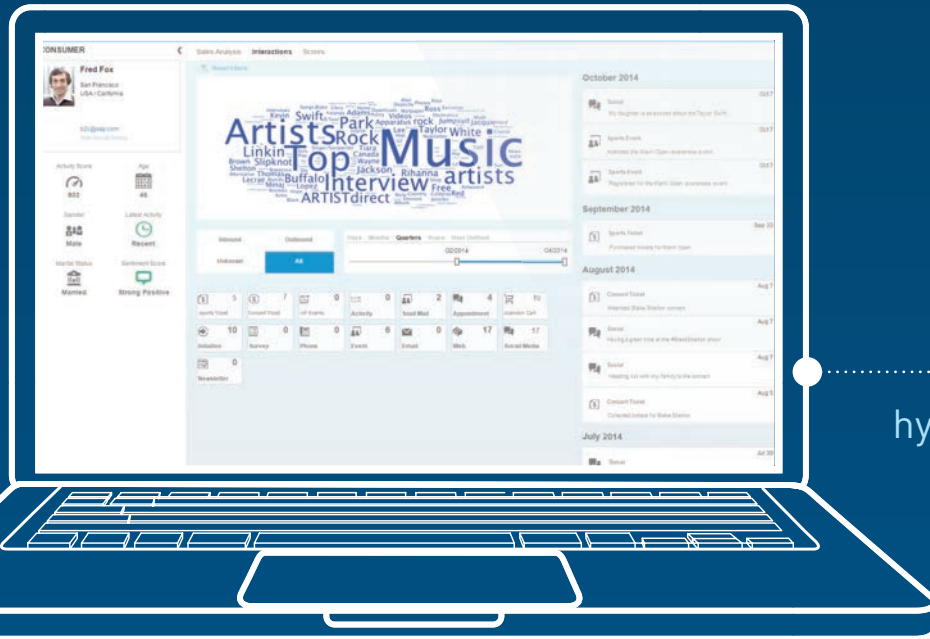
hybris Marketing Recommendation

Nutzen Sie Predictive Analytics, um in Echtzeit kontextuell relevante, intelligente Empfehlungen auf Grundlage des früheren Kaufverhaltens eines Kunden zu erhalten.

Profitieren Sie von den selbstlernenden Modellen, die Empfehlungen optimieren, damit Sie die besten Angebote machen können. Steigern Sie Konversionsraten und durchschnittliche Auftragsgrößen durch Cross- und Up-Selling.

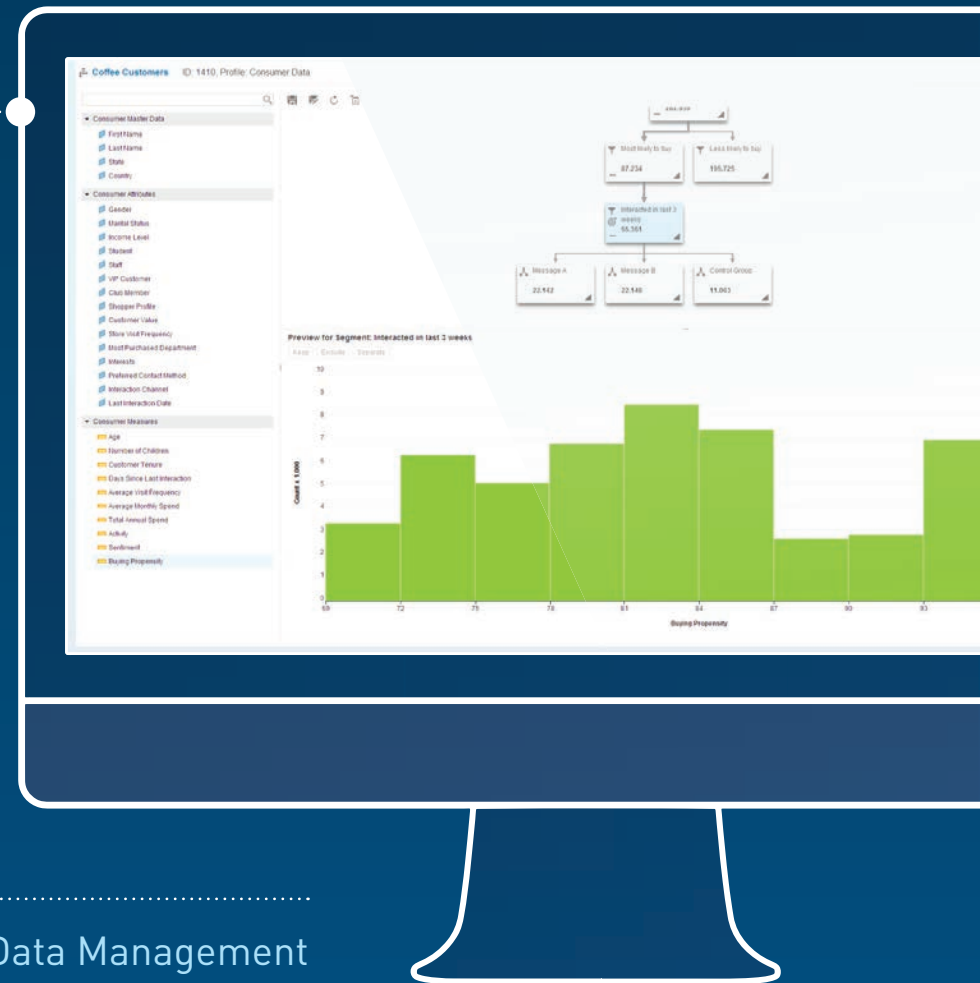
hybris Marketing Segmentation

Gewinnen Sie neue Erkenntnisse und optimieren Sie Targeting und Segmentierung mittels Predictive Analytics.



hybris Marketing Data Management

Fassen Sie Social-Media- und Transaktionsdaten in einer zentralen Übersicht zusammen.



SCHAFFUNG KONTEXTUELL RELEVANTER KUNDENERLEBNISSE

Eine erfolgreiche Kundenansprache sollte proaktiv sein, auf die emotionalen Aspekte hinter dem Kaufprozess eingehen und kontextuell relevante Kundenerlebnisse schaffen. Die hybris Marketing-Suite stellt den Echtzeitkontext jedes Kunden bereit, damit Sie die besten Angebote und die passenden Botschaften bieten können, die Ihre Kunden begeistern.

Beispiele:

● ●

hybris Marketing Conversion

Nutzen Sie Erkenntnisse über das Browsing-Verhalten und die Kaufabsichten Ihrer Kunden, um diese gezielt anzusprechen und ihnen den Bestellprozess zu erleichtern. Senden Sie beispielsweise eine E-Mail-Erinnerung an einen Kunden, der einen Einkauf abgebrochen hat, mit der Option, den Kaufvorgang mit nur einem Klick abzuschließen. Alternativ können Sie Werbeanzeigen auf Grundlage kürzlich angesehener Inhalte erstellen.

● ●

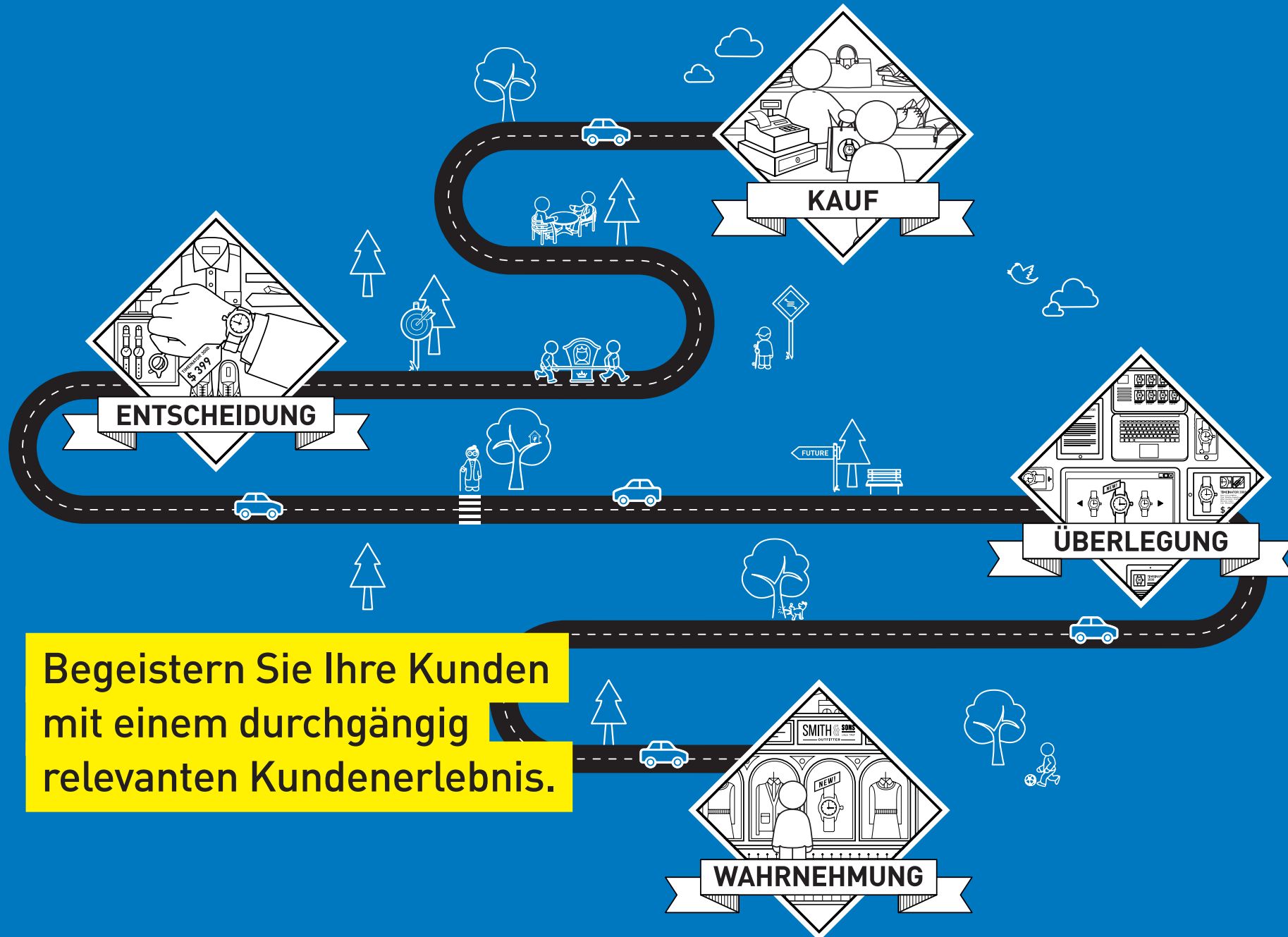
hybris Marketing Acquisition

Planen und implementieren Sie personalisierte, gezielte Kampagnen über mehrere Kanäle wie E-Mail, SMS oder Direktmailing. Erhalten Sie konsolidierte Daten zur Effektivität Ihrer Kampagnen sowie detaillierte Analysen des individuellen Interaktionspotenzials.

● ●

hybris Marketing Loyalty

Erstellen Sie Multichannel-Treueprogramme, die aus Treuepunkten und Prämien echte Kundentreue werden lassen. Verbessern Sie die Kundenbindung, und erhöhen Sie den Langzeitwert von Kundenbeziehungen. Schaffen Sie treue Anhänger Ihrer Marke, und fördern Sie Kundenempfehlungen.



Begeistern Sie Ihre Kunden mit einem durchgängig relevanten Kundenerlebnis.

SCHNELLES UND AGILES MARKETING

Im dynamischen Marktumfeld von heute muss Ihr Unternehmen schnell reagieren können, um Gelegenheiten beim Schopf zu packen. Mit der hybris Marketing-Suite können Sie Verkaufschancen ermitteln, Budgets in Echtzeit anpassen, Ihren Marketing-Kalender verwalten und Ihre Ressourcen abstimmen. Optimieren Sie Ihre Marketingstrategie, indem Sie die Transparenz Ihrer Marketingpläne, Verfahren und Ergebnisse erhöhen und die Zusammenarbeit in der gesamten Marketingabteilung verbessern.

Nutzen Sie beispielsweise folgende Anwendungen:

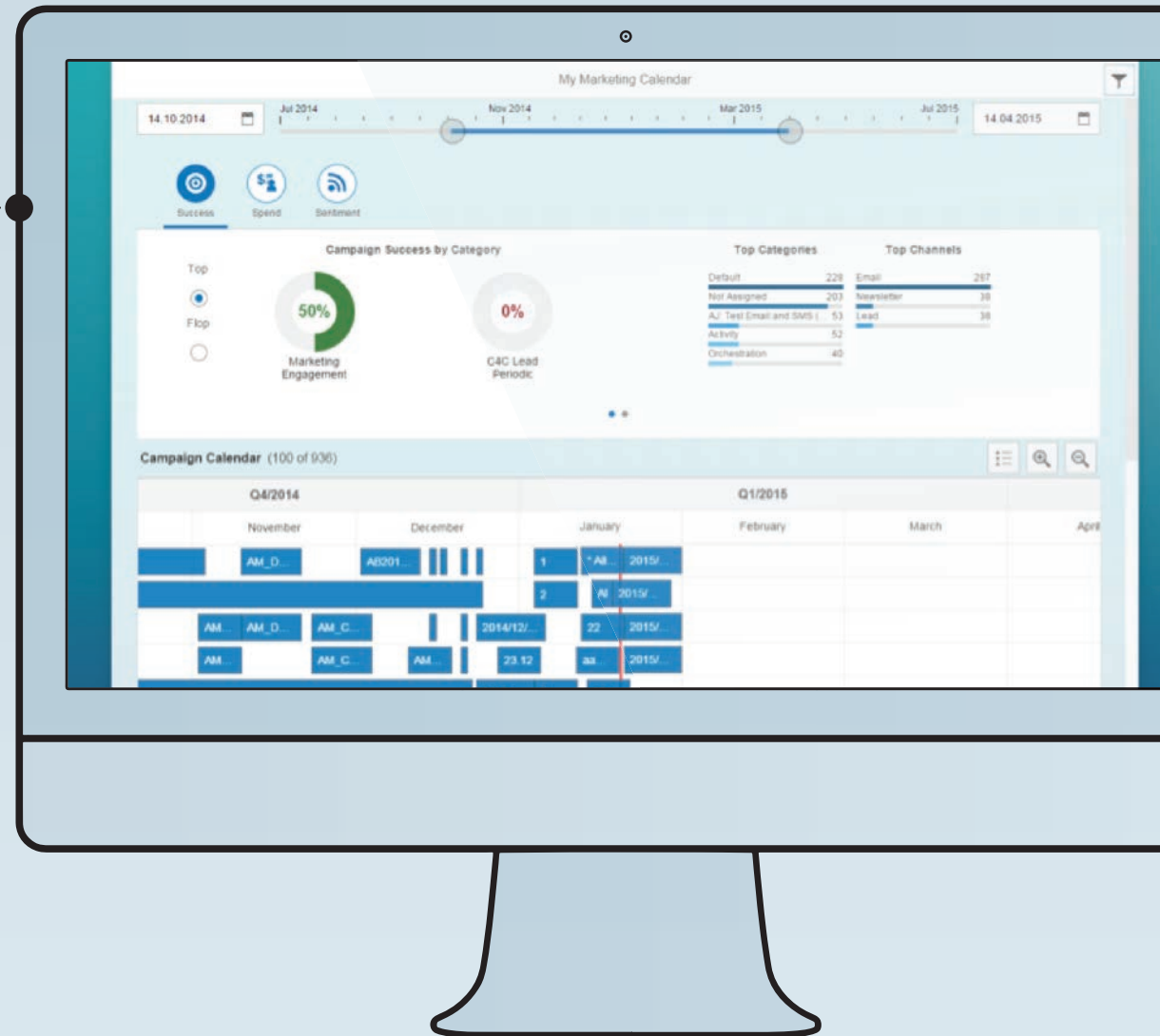




Passen Sie Ihre Marketingorganisation an, optimieren Sie Ressourcen, und reagieren Sie umgehend auf Marktchancen.

hybris Marketing Planning

Treffen Sie fundierte Investitionsentscheidungen anhand von Echtzeitdaten zu Budget und Ausgaben.

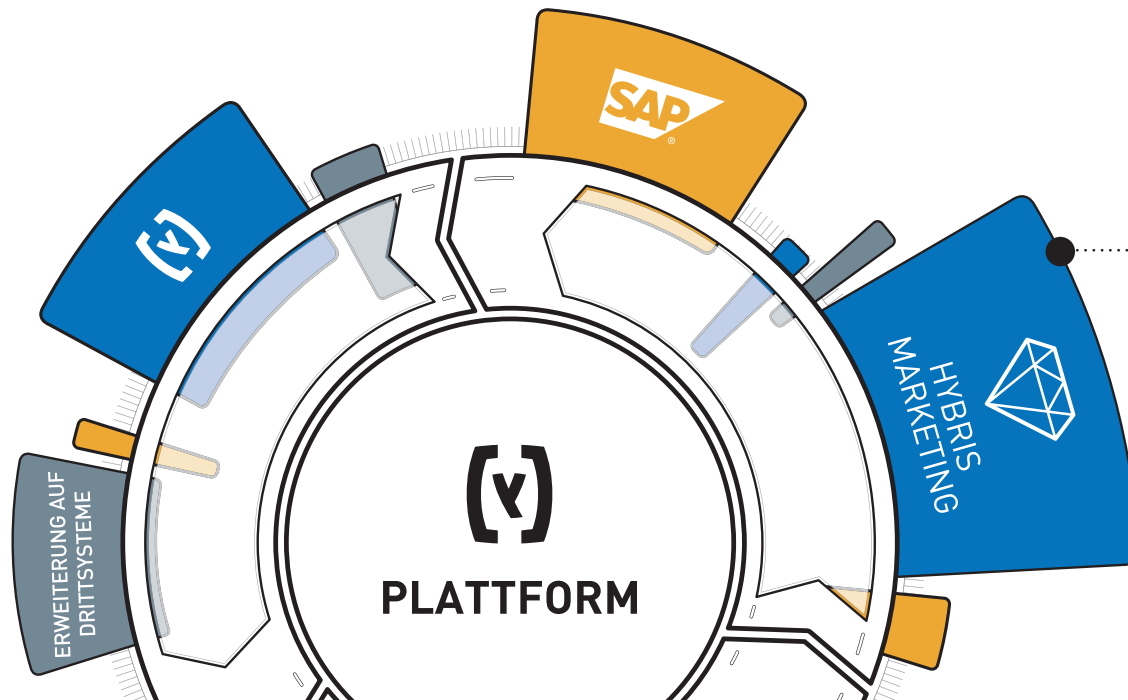


ALLE FUNKTIONEN AUF EINER EINZIGEN INTEGRIERTEN MARKETINGPLATTFORM

Die hybris Marketing-Suite baut auf einer einzigen, vollständig integrierten Technologieplattform auf. Durch Services wie Datenintegration und Optionen zur Überwachung der Datenqualität können Sie eine zentrale Kundenansicht erhalten. Die Technologie ermöglicht die Einhaltung strengster Datenschutzrichtlinien und kann sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Daten kombinieren sowie anonyme Kunden verwalten.

Die hybris Marketing-Suite erweitert wichtige Marketingprozesse um sofort einsatzbereite Standard-Integrationen in die hybris Commerce Suite und weitere SAP-Anwendungen. Sie bietet nativen Zugriff auf erweiterte Analysefunktionen wie Prognosemodelle, Textanalysen und Data-Mining, mit denen Sie umfassende Informationen zu Ihren Kunden erhalten können.

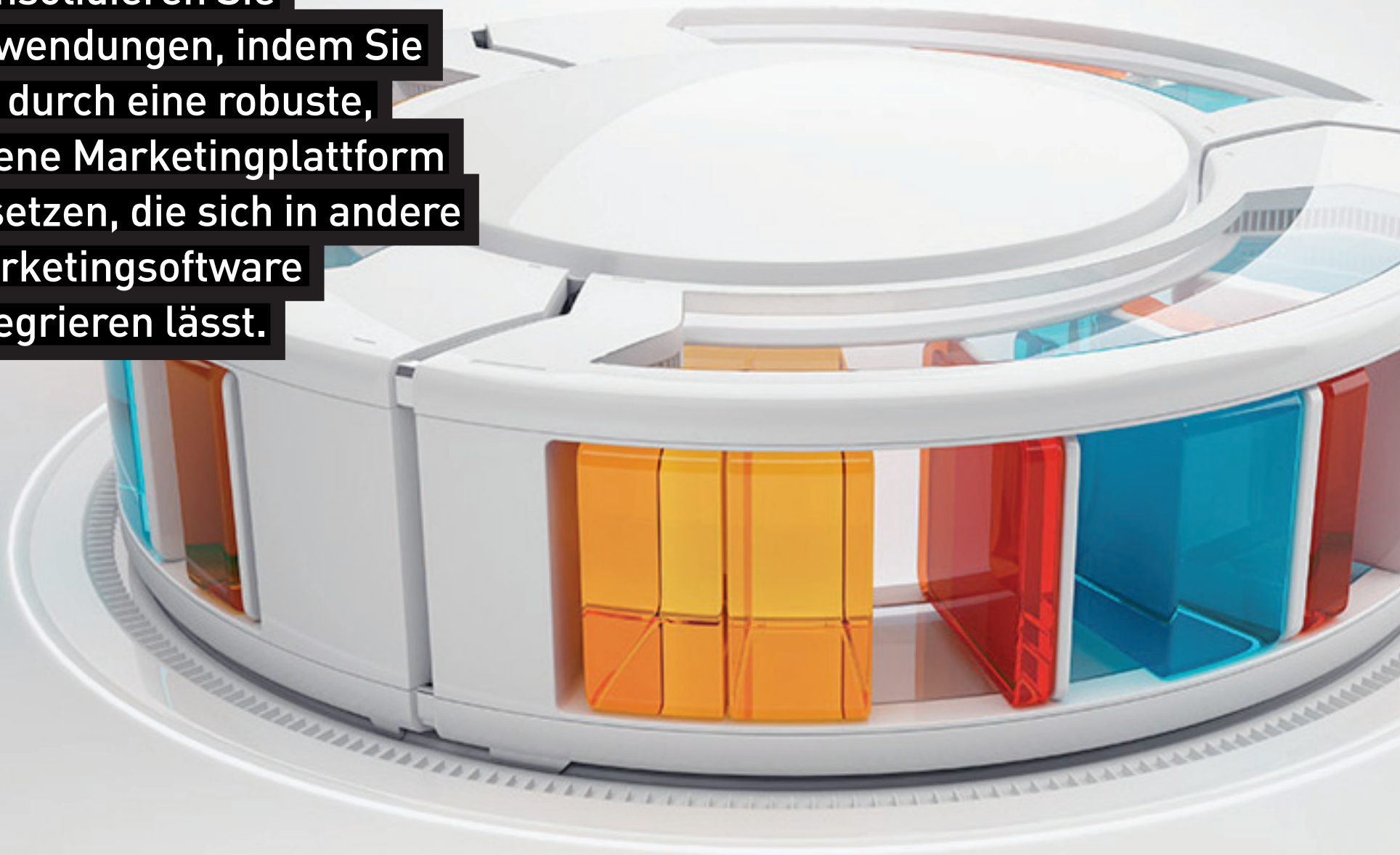
Nicht zuletzt bietet Ihnen die Plattform vorgefertigte Integrationen, um Marketinglösungen von Partnern auszuwählen und so ganz einfach Ihre Marketingfunktionen zu erweitern. Zudem stellt die hybris Marketing-Suite komplett offene Programmierschnittstellen (APIs) und eine flexible Architektur bereit, sodass Sie sie mühelos an Systeme von Drittanbietern anbinden und mit vorhandenen Technologien kombinieren können.



Profitieren Sie von offenen APIs und der flexiblen hybris-Architektur,

um Ihre Marketingfunktionen mühelos zu erweitern.

**Konsolidieren Sie
Anwendungen, indem Sie
sie durch eine robuste,
offene Marketingplattform
ersetzen, die sich in andere
Marketingsoftware
integrieren lässt.**



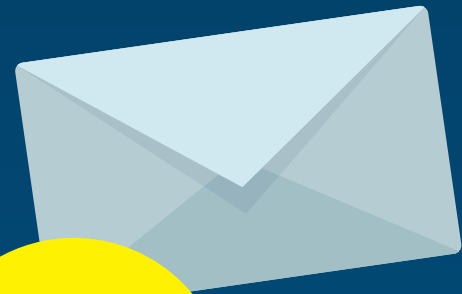
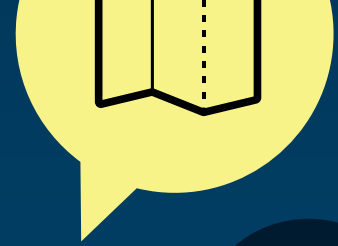
OPTIMIEREN SIE IHRE STRATEGIE DURCH KONTEXTUELLES MARKETING

Um die individuellen Absichten von Kunden zu ermitteln, fasst die hybris Marketing-Suite alle relevanten Kundendaten zusammen, von vergangenen Interaktionen bis hin zu den aktuellen Browsing-Aktivitäten. Auf Grundlage dieser Informationen stellt die hybris Marketing-Suite außerordentlich ansprechende Inhalte und Interaktionsmöglichkeiten auf allen Kanälen bereit, um sowohl die Nachfrage als auch die Zufriedenheit von Kunden zu fördern. Ermitteln Sie die Effektivität Ihrer Marketingaktivitäten, um Ressourcen optimal zu planen und die Kundeninteraktion zu fördern. Dadurch können Sie treue Anhänger Ihrer Marke schaffen und das Wachstum Ihrer Marke vorantreiben.

Diese Marketinglösung bietet Ihnen folgende Vorteile:

- **Erstellung einer umfassenden Kundenansicht** für jeden einzelnen Kunden und Verwaltung von unbekanntem und potenziellen Käufern.
- **Förderung von Kundeninteraktionen** mit Echtzeiteinblicken in die Absichten und Motivationen von Kunden.
- **Steigerung der Konversionsraten** mit kontextuell relevanten Inhalten und Remarketing-Angeboten.
- **Sofortiges Ergreifen von Marktchancen** und höhere Marketing-Effektivität bei geringerem Aufwand. Ermöglichen Sie Echtzeit-Marketing mit erhöhter Transparenz und verbesserter interner Zusammenarbeit.

Transformieren Sie Ihre Marketingorganisation für ein individuell zugeschnittenes, kontextuelles Marketing in Echtzeit.



KURZÜBERSICHT

Die hybris Marketing-Suite ist die Marketingtechnologie der nächsten Generation, die Marketingspezialisten durch individuell zugeschnittene Angebote eine erfolgreiche Interaktion mit Kunden ermöglicht. Erfassen Sie mithilfe von Echtzeitdaten den kompletten Kontext Ihrer einzelnen Kunden, um über das gesamte Einkaufserlebnis hinweg eine einzigartige Kundenerfahrung zu bieten. Reagieren Sie dank erhöhter Transparenz und der richtigen Ausrichtung Ihrer Marketingaktivitäten schnell auf Chancen. Sie können zwischen vielfältigen Funktionen wählen, die zur Steigerung Ihrer Konversionsraten sowie der Förderung des Markenwachstums und von Kundenempfehlungen beitragen.

Ziele

- Echtzeiteinblick in die Absichten des Kunden
- Schaffung kontextuell relevanter Kundenerlebnisse
- Schnelles und agiles Marketing
- Nutzung einer Marketingtechnologie, die sich einfach in jede Umgebung integrieren lässt und mit dem Unternehmen wächst
- Auswahl zwischen verschiedenen Implementierungsoptionen

Lösungen

- Zusammenfassung von strukturierten und unstrukturierten Daten wie expliziten und impliziten Informationen zum Kundenverhalten in einer zentralen Ansicht
- Erstellung individuell zugeschnittener Angebote und Aktionen auf Grundlage von Echtzeiteinblicken in die Absichten von Kunden und Erleichterung von Konversionen
- Optimierung der Marketingorganisation durch verbesserte Zusammenarbeit und Einblicke in Echtzeit
- Nutzung einer zentralen, integrierten Marketingplattform mit offenen APIs und einer flexiblen Architektur, vorgefertigten Integrationen in hybris Commerce Suite und andere SAP-Software und Auswahl der führenden Anbieter von Marketingtechnologien
- Standort oder cloudbasierte Bereitstellung

Vorteile

- Hohe Kundenzufriedenheit dank einem besseren Verständnis für Kunden, um im gesamten Unternehmen noch relevantere Kundenerlebnisse zu schaffen
- Steigerung der Konversionsraten durch Nutzung der Emotionen des Kunden im richtigen Augenblick
- Höhere Effektivität bei geringerem Aufwand durch Optimierung von Marketingressourcen zur Maximierung des ROI
- Niedrigere Kosten und geringere Komplexität bei der Verwaltung von Integrationen zwischen Systemen und einfache Integrationen in vorhandene Drittanbietersysteme
- Flexible Auswahl der besten Implementierungsoptionen



Kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner bei hybris für weitere Informationen oder besuchen Sie uns unter www.hybris.com/marketing.

Informationen über hybris

hybris software, ein SAP-Unternehmen, liefert Omnichannel-Lösungen für Customer Engagement and Commerce, die Unternehmen ein kontextuelles Verständnis ihrer Kunden in Echtzeit ermöglichen. Damit können diese Unternehmen eindrucksvollere und bedeutsamere Kundenerlebnisse schaffen und über alle Kanäle und Interaktionspunkte hinweg mehr Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte verkaufen. Mit einem modernen Kundendatenmanagement, kontext-basierten Marketing-Werkzeugen und einheitlichen Commerce-Prozessen unterstützte hybris weltweit führende Unternehmen wie 3M, ASICS, Bridgestone, EE, Galeries Lafayette, Johnson & Johnson, Levi Strauss & Co., Nestlé, Nespresso, Nikon, Rexel, Samsung Electronics, Ted Baker, Tommy Bahama und W.W. Grainger beim Auf- und Ausbau eines profitablen Kundenstamms. hybris Commerce Suite und hybris Marketing bilden den Kern des SAP Customer Engagement and Commerce-Lösungsangebotes und stellen die Grundlagen und Werkzeuge bereit, mit denen ein – über alle Kanäle hinweg – ganzheitlicher Blick auf den Kunden möglich wird. Zudem werden das Customer Engagement und die Lösung komplexer Geschäftsanwendungen vereinfacht. Das SAP Customer Engagement and Commerce-Portfolio wird ergänzt von den Cloud-Services SAP® Cloud for Sales, SAP Cloud for Service und SAP CRM.

www.hybris.com/de | sales@hybris.com



Version: April 2015 Änderungen vorbehalten. © hybris.

hybris ist eine Marke der hybris Group. Andere Marken sind Bezeichnungen und eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen.