



# MARKETING MODERN GEDACHT

HYPER-PERSONALISIERT. OMNI-KANAL. IN ECHTZEIT.

#shift happens

# Kunden kaufen keine Produkte. Sie kaufen Erlebnisse.

73%

Der Kunden nennen CX  
als wichtigen Faktor bei  
der Kaufentscheidung

PwC

75%

Der Kunden erwarten sich  
Personalisierung. 76%  
wären enttäuscht, wenn  
sie keine erfahren  
McKinsey

71%

Der Kunden erwarten sich  
hybride Kundenerlebnisse  
von ihren Marken  
CMO Council

sas

# SAS Customer Intelligence Evolution

ON-PREMISES  
DATABASE  
MARKETING

MAIL

CALL CENTER

POS

E-MAIL

SMS



# SAS Customer Intelligence Evolution

ON-PREMISES  
DATABASE  
MARKETING

MAIL



CALL CENTER



POS



E-MAIL



SMS



CLOUD  
DIGITAL  
MARKETING

WEB



CONTENT



SEARCH



ADVERTISING



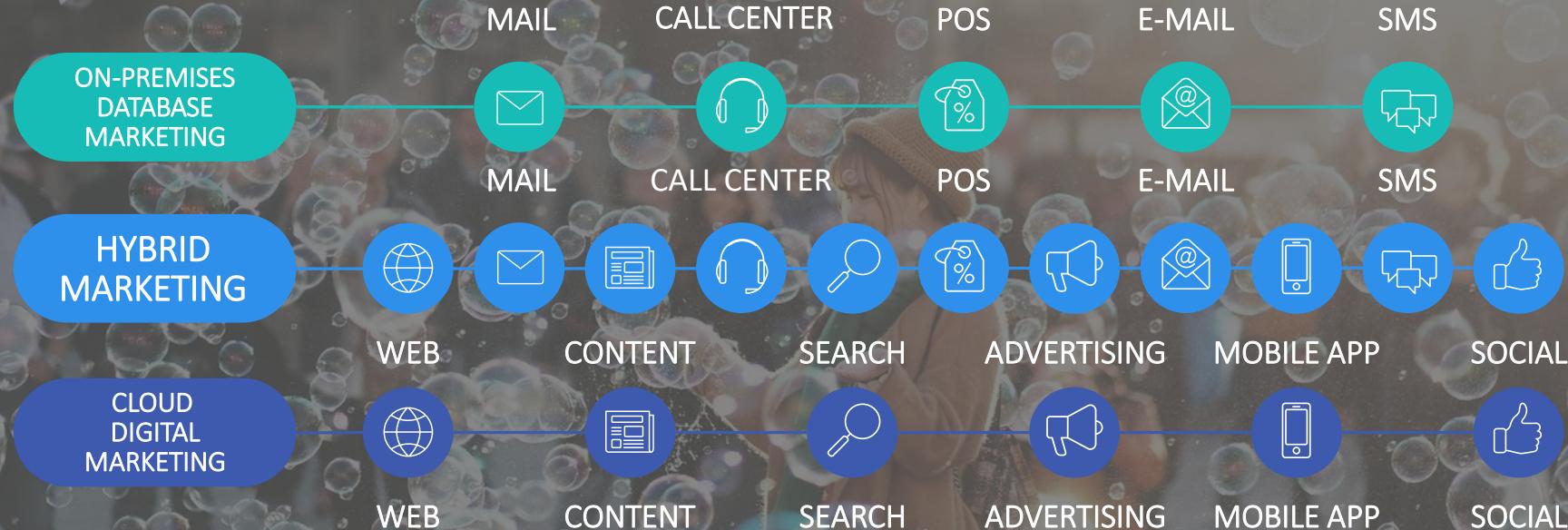
MOBILE APP



SOCIAL

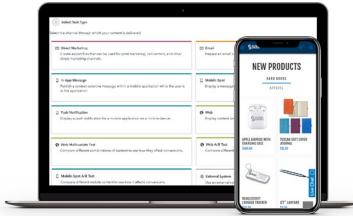


# SAS Customer Intelligence Evolution



# CI 360 die Marketing Cloud von SAS

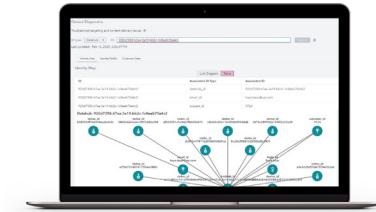
Eine modulare End-to-End Plattform zur Orchestrierung von Kundenerlebnissen



Cross-Kanal  
Aktivierung  
in Echtzeit

5

Sammeln  
& Veredeln



Automatisieren & Orchestrieren

4



360°  
SAS® Customer Intelligence

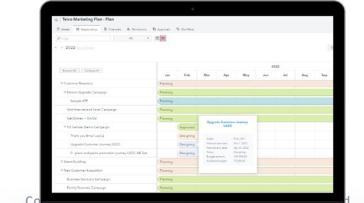
2

Analysieren & Vorhersagen



3

Planen & Verwalten



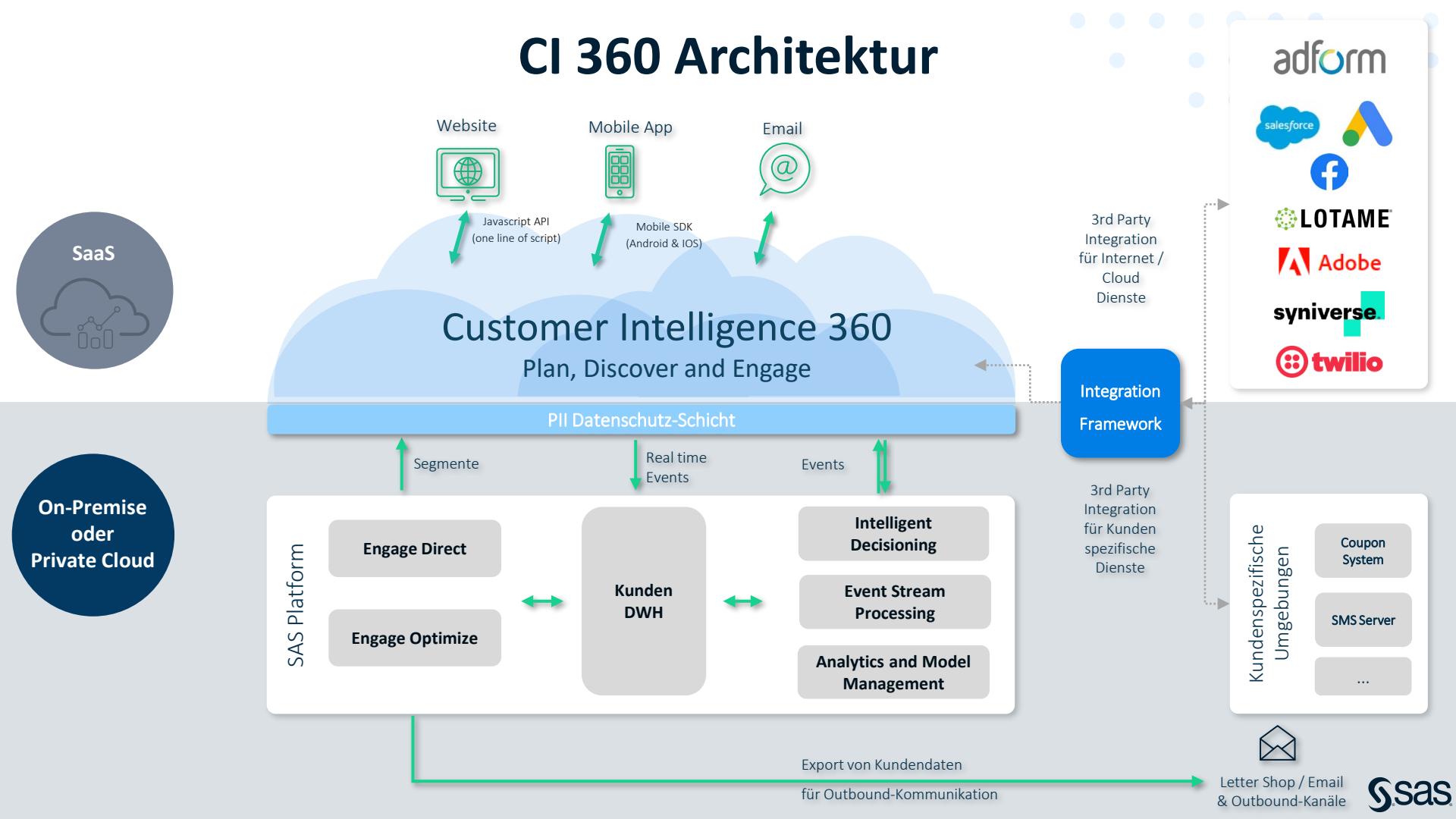
"SAS excels at all the data and analytics criteria in this evaluation due to its real-time ‘customer state service’ that monitors and updates customer profiles based on changing customer signals across the entire business."

Forrester, Real-time Interaction Management

"SAS is the only vendor to be a Leader in every evaluation since 2008. Its latest offering combines modern campaign design and marketing workflows with scalable customer data management, advanced analytics, and continuous optimization capabilities to power the most demanding environments."

Forrester, Cross-Channel Campaign Mgmt 

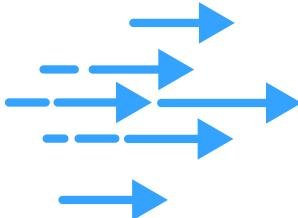
# CI 360 Architektur



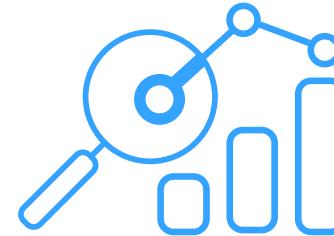
# Customer Experience Transformation Framework



Vision- und Strategie  
Kundenmanagement  
verstehen



Geschäftsprozesse und  
MarTech Fähigkeiten  
aufnehmen



Entwicklungsfelder  
aufzeigen und auf CI360  
umlegen

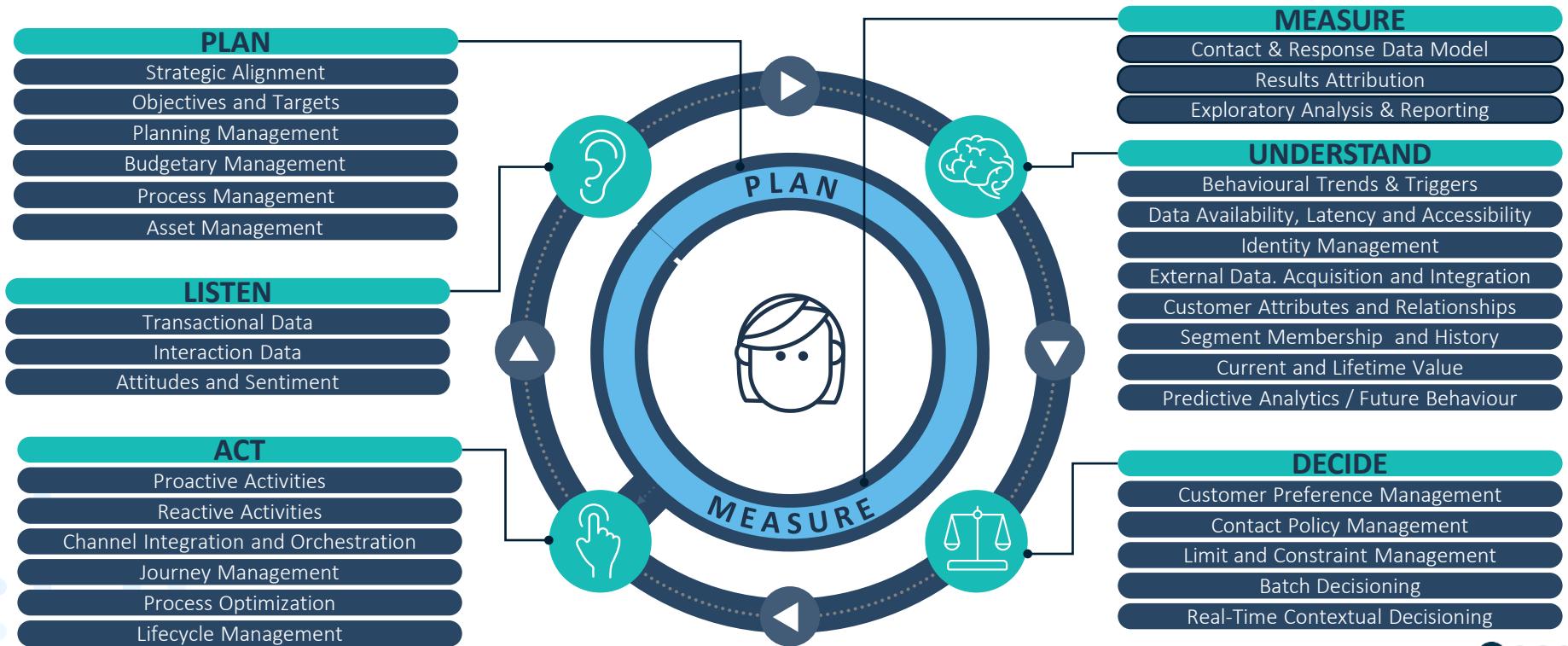


Individuellen  
Modernisierungsplan  
erstellen

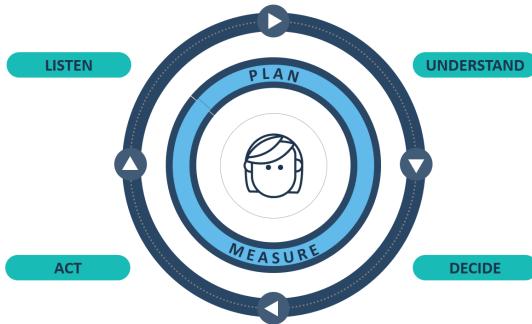
- Umfassende Beratung zur Ermittlung des Reifegrades Ihres Kundenmanagements & Erstellung einer strategischen Roadmap

# Customer Engagement Capabilities

## Assessment Dimensionen

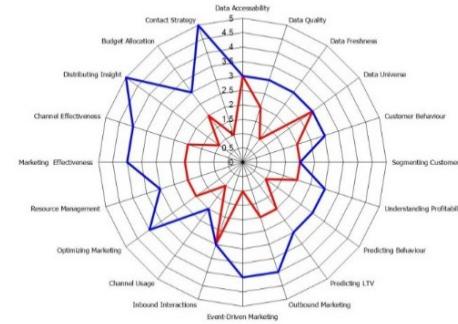


# CET Assessment Prozess



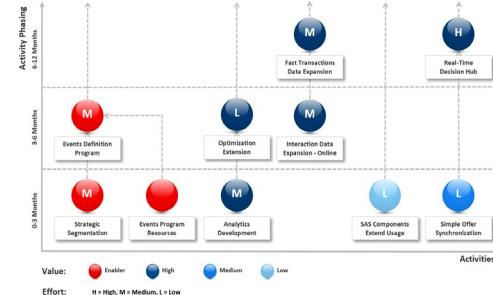
Schritt  
**1**

Verständnis der **strategischen Ziele**  
Überblick existierendes **Programm, Prozesse und Technologien**  
Bewertung und **Priorisierung der Use Cases**



Schritt  
**2**

Aufdecken von  
**Verbesserungen bei Mitarbeitenden, Prozessen und Technologien**  
basierend auf priorisierter Use Cases



Schritt  
**3**

Aufbau der **Implementierungs-Roadmap**, Bewertung Aufwand und des verbunden **Nutzen Prioritäten für Change Prozess festlegen**

# Modernisierung Ihrer CI Plattform

Marketing modern gedacht

„Karosserie“ Alt (CI 6.6)

CI Studio Fat Client



„Fahrgestell“ (SAS 9.4 M7)

Information Map

Datenmodell

Segmente

Treatments ... u.v.m.



# Modernisierung Ihrer CI Plattform

Marketing modern gedacht

## „Karosserie“ Neu (CI360)

Neue Benutzeroberfläche  
Zusätzliche Features  
Flexiblere Integration  
Omni-Kanal ready

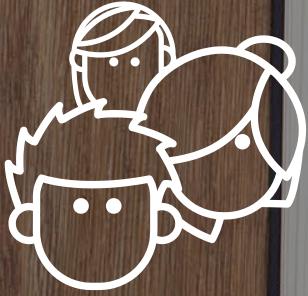


## „Fahrgestell“ (SAS 9.4 M8)

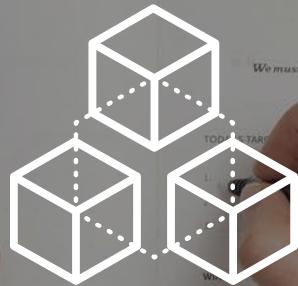
Information Map  
Datenmodell  
Segmente  
Treatments ... u.v.m.



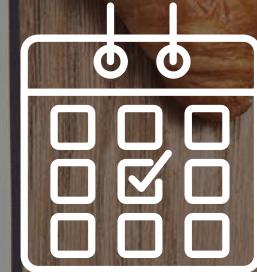
# Key Take Aways



Kundenerwartung an eine  
hybride Customer  
Experience haben sich  
geändert



SAS bietet eine Plattform  
und eine Methode zur  
Modernisierung Ihres  
Marketings



Termin für Erstgespräch  
vereinbaren und die  
Marketing PS auf die  
Strasse bringen

A vibrant, ornate carousel with golden horses and figures. The background features a red banner with white horse illustrations. The central text is overlaid on the upper part of the image.

STEIGEN SIE JETZT EIN.

#hybridmarketing