

A carousel with ornate painted figures and horses. The background features a large, ornate structure with painted figures of women in blue dresses holding baskets. The foreground shows several carousel horses in various poses, some white and some brown, with detailed harnesses and manes. The overall scene is illuminated with warm, golden light.

# MARKETING MODERN GEDACHT

HYPER-PERSONALISIERT. OMNI-KANAL. IN ECHTZEIT.

*#shifthappens*



# 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

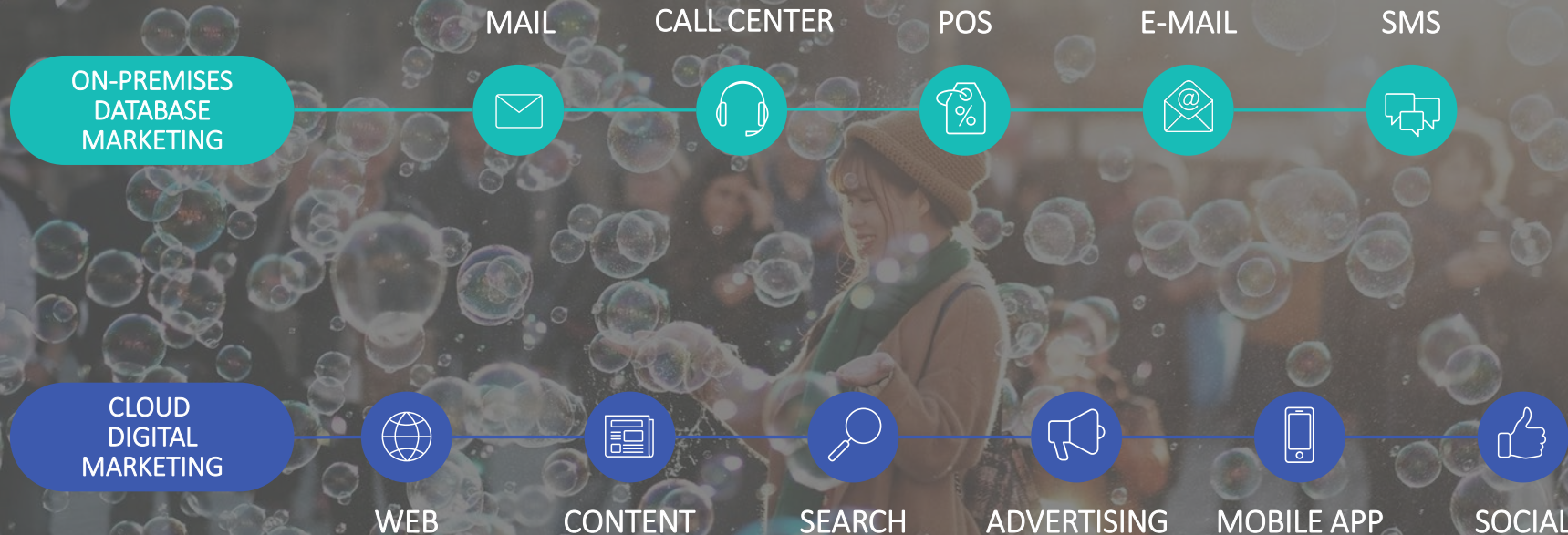
CMO Council

# SAS Customer Intelligence Evolution

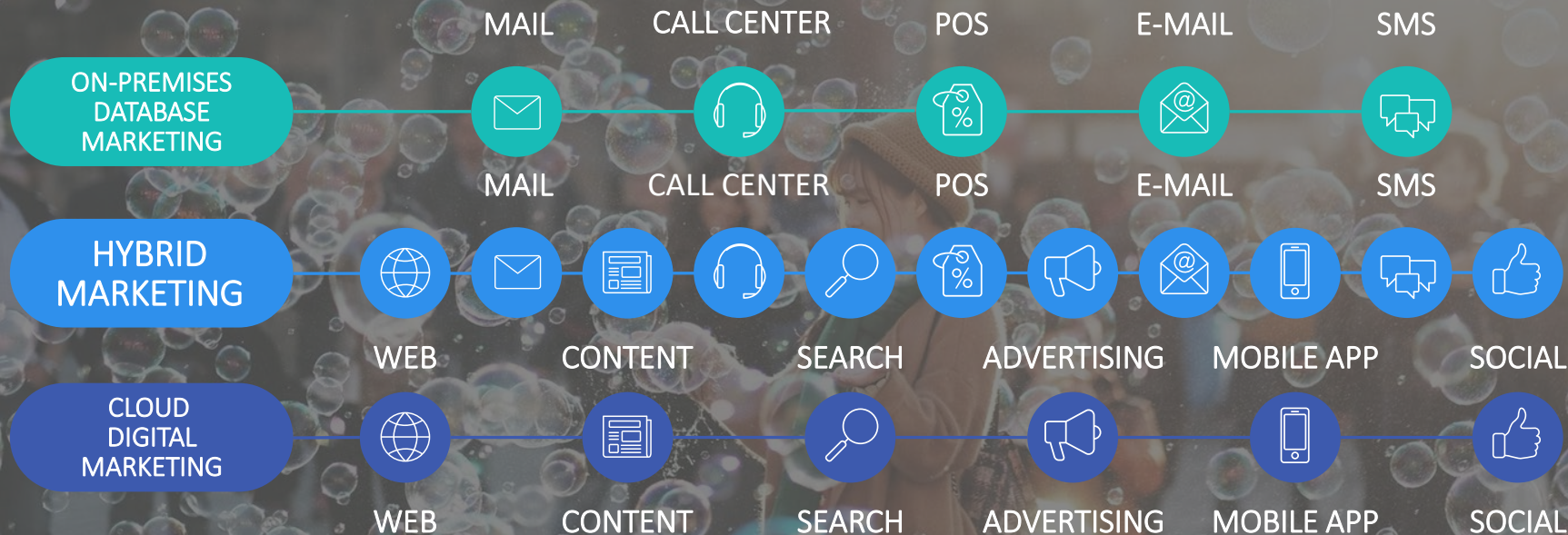




# SAS Customer Intelligence Evolution

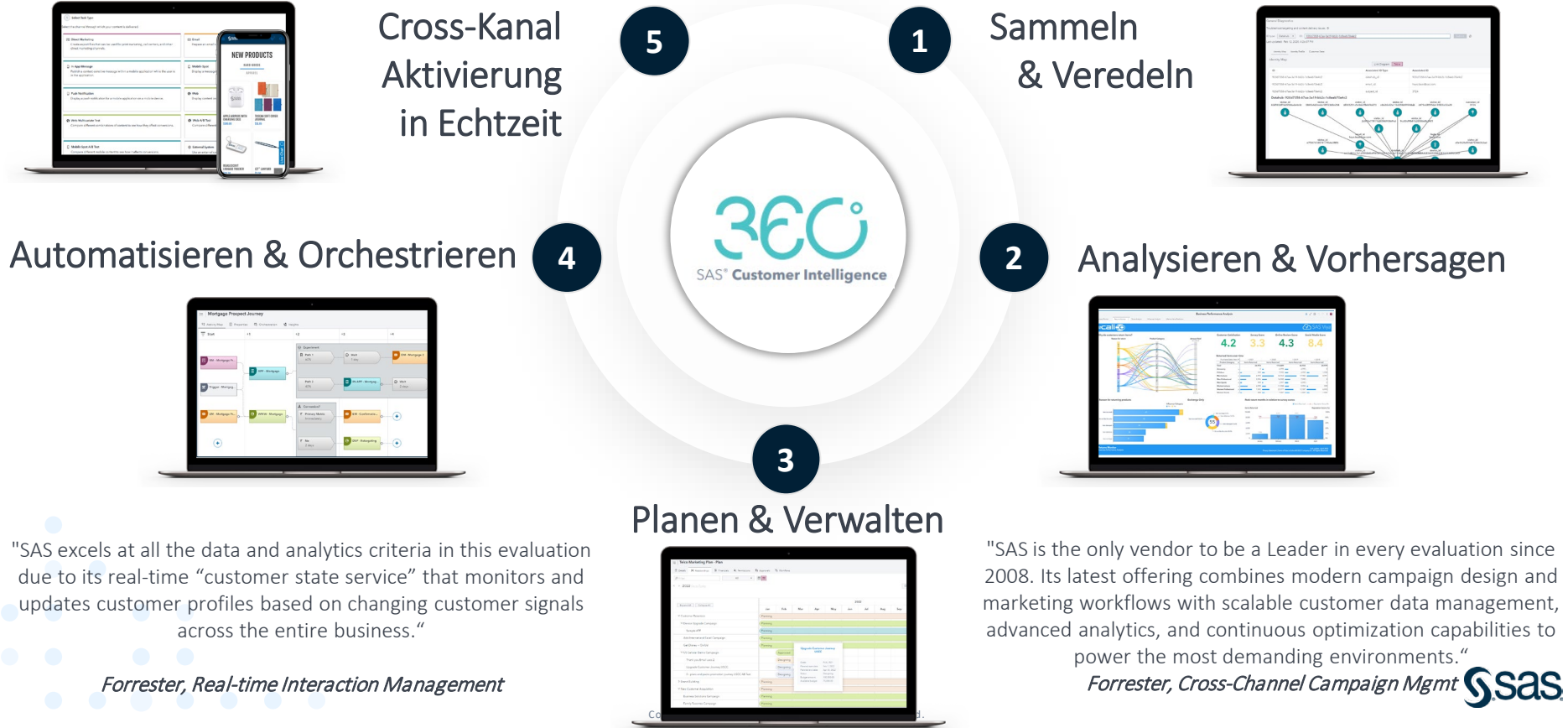


# SAS Customer Intelligence Evolution



# CI 360 die Marketing Cloud von SAS

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



"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."

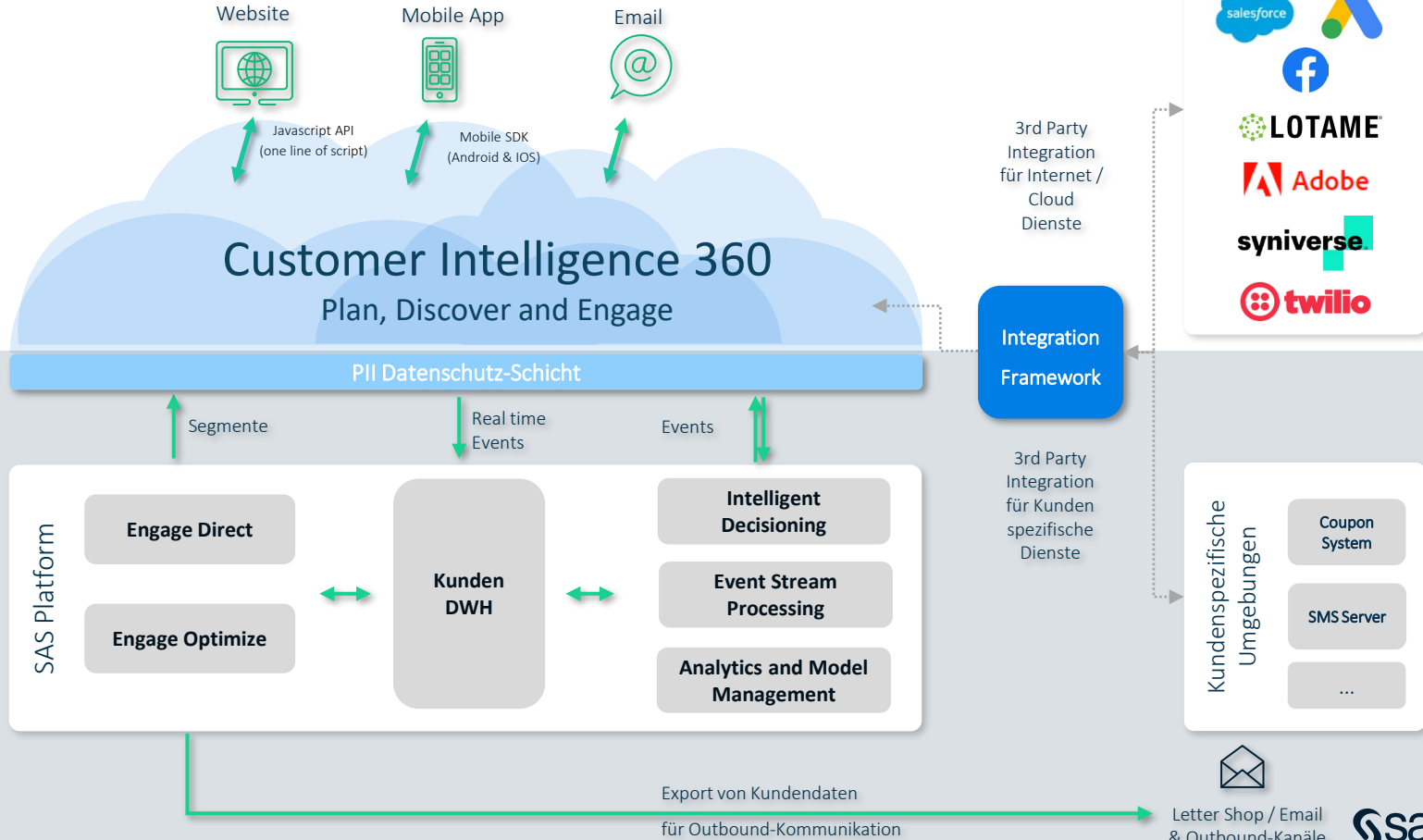
*Forrester, Real-time Interaction Management*

"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* 



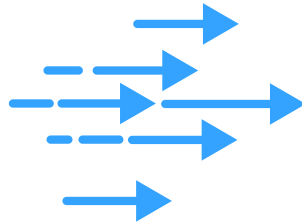
# CI 360 Architektur



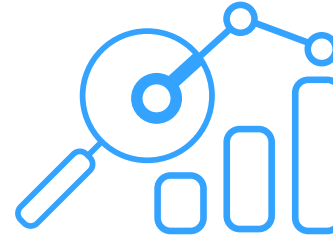
# Customer Experience Transformation Framework



Vision- und Strategie  
Kundenmanagement  
verstehen



Geschäftsprozesse und  
MarTech Fähigkeiten  
aufnehmen



Entwicklungsfelder  
aufzeigen und auf CI360  
umlegen



Individuellen  
Modernisierungsplan  
erstellen

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



# Customer Engagement Capabilities

## Assessment Dimensionen

### PLAN

- Strategic Alignment
- Objectives and Targets
- Planning Management
- Budgetary Management
- Process Management
- Asset Management

### LISTEN

- Transactional Data
- Interaction Data
- Attitudes and Sentiment

### ACT

- Proactive Activities
- Reactive Activities
- Channel Integration and Orchestration
- Journey Management
- Process Optimization
- Lifecycle Management

### MEASURE

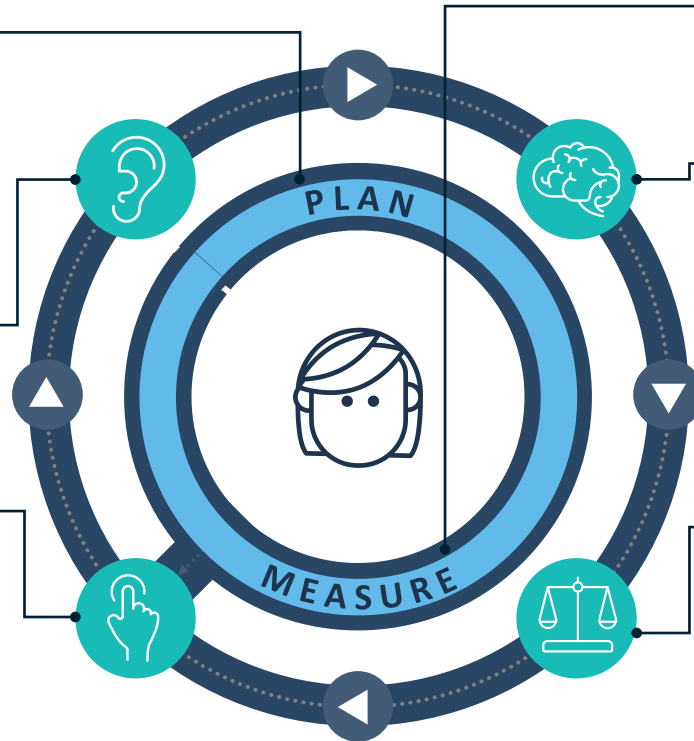
- Contact & Response Data Model
- Results Attribution
- Exploratory Analysis & Reporting

### UNDERSTAND

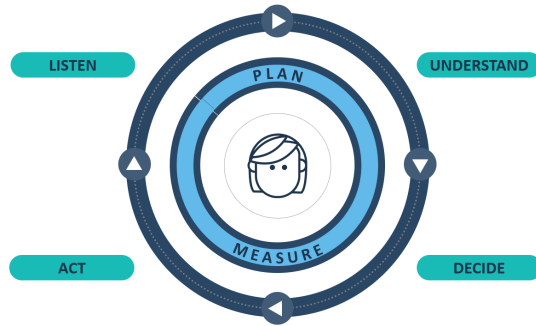
- Behavioural Trends & Triggers
- Data Availability, Latency and Accessibility
- Identity Management
- External Data, Acquisition and Integration
- Customer Attributes and Relationships
- Segment Membership and History
- Current and Lifetime Value
- Predictive Analytics / Future Behaviour

### DECIDE

- Customer Preference Management
- Contact Policy Management
- Limit and Constraint Management
- Batch Decisioning
- Real-Time Contextual Decisioning

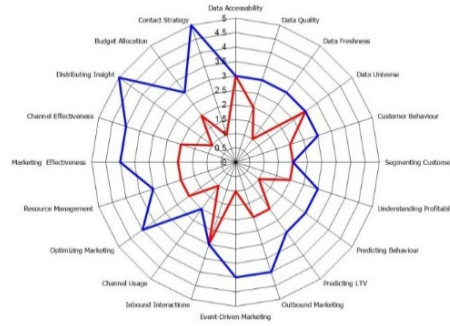


# CET Assessment Prozess



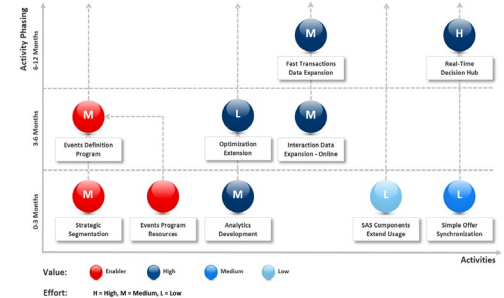
Schritt  
1

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

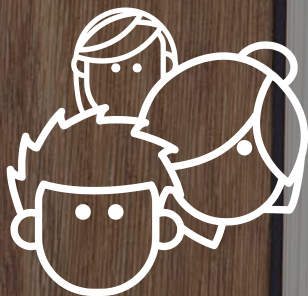


## „Fahrgestell“ (SAS 9.4 M8)

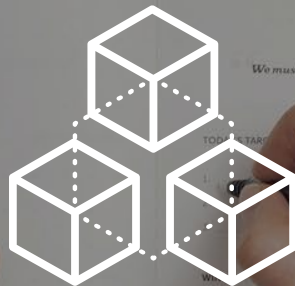
Information Map  
Datenmodell  
Segmente  
Treatments ... u.v.m.



# 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 carousel with ornate painted figures and horses. The background features a large, ornate structure with painted figures of women in blue dresses holding baskets. The foreground shows several carousel horses in various poses, some white and some brown, with detailed harnesses. The overall scene is illuminated with warm, golden light.

STEIGEN SIE JETZT EIN.

*#hybridmarketing*