



Positive Thinking Company

PRESSEMITTEILUNG

Effizientes Customer Lifecycle Management dank passgenauer Data Analytics

Auf dem 9. German CRM Forum in München erläutert die mayato GmbH, wie sich Data Analytics Verfahren einsetzen lassen, um ein umfassendes Customer Lifecycle Management zu etablieren.

Berlin, 30.1.2019 – Oft werden Marketing- und Vertriebsmaßnahmen noch einzeln geplant und ausgeführt. Auch der Erfolg wird meist separat je Kampagne gemessen. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Customer Relationship Management (CRM) ist jedoch die ganzheitliche Kundensicht, die den vollständigen Kundenlebenszyklus abbildet. Auf dem German CRM Forum in München zeigt die mayato GmbH am 26. und 27. Februar 2019, wie es gelingt, eine umfassende Kundensicht herzustellen und durch Data Analytics profitable Kundenbeziehungen zu schaffen und zu entwickeln.

Das BI-Analysten- und Beratungshaus führte zahlreiche Data Analytics Projekte im Customer Lifecycle Management für Banken, Versicherungen, Energieversorger und im Handel durch. Sie alle zeigten, dass vor allem mithilfe von Data Analytics gewonnene Erkenntnisse die zentrale Voraussetzung für eine effiziente Kundenorientierung sind.

Tatsächlich werden auch im Jahr 2019 noch zu oft vorhandene Kundendaten nicht analysiert und damit nur unzureichend genutzt. Dabei sind in vielen Branchen die Differenzierungsmöglichkeiten der Unternehmen begrenzt – über klassische Faktoren wie Preis oder Produktangebot lassen sich kaum noch signifikante Wettbewerbsvorteile erzielen. Umso vielfältiger sind die Möglichkeiten, sich z.B. über einen passgenauen Kundenservice positiv vom Wettbewerber abzuheben – zumal die Anforderungen der Kunden diesbezüglich im Zeitalter der Digitalisierung und der immer weiter zunehmenden Vielfalt an Kontaktkanälen, enorm gestiegen sind. Entscheidend ist es, eine umfassende Kundensicht aufzubauen, so dass man idealerweise in jeder Kundenbeziehungsphase (Vorkauf-, Kauf- und Nachkaufphase) über gesichertes Kundenwissen verfügt. So vermeidet man vermeintliche Erfolge von Einzelkampagnen, die bei genauerer Betrachtung jedoch nur kurzfristig wirksam sind und in manchen Fällen mittel- und langfristig der Kundenbeziehung schaden. Die Kunst besteht darin, die Kundenbeziehungen als Ganzes so zu gestalten und im Hinblick auf ihr individuelles Verhalten zu koordinieren, dass aus Kundensicht ein möglichst positives Erlebnis hervorgerufen und aus Unternehmenssicht eine möglichst effiziente Beziehungsdurchführung erreicht wird.



Positive Thinking Company

Das Team um Peter Neckel, Leiter des Bereichs Customer Analytics bei mayato, nutzt dazu die große Menge an vorhandenen Daten im CRM beispielsweise, um vom Kunden bevorzugte Kontaktkanäle, ideale Zeitpunkte für Produktangebote, Affinitäten für bestimmte Marketing- oder Servicemaßnahmen sowie Abwanderungstendenzen rechtzeitig zu erkennen. Basierend auf den Prognosen und Analyseergebnissen lassen sich gezielte Gegenmaßnahmen zum richtigen Zeitpunkt ergreifen – und gleichzeitig der gesamte Kundenlebenszyklus im Blick behalten.

Zeichenzahl: 2.710

9. German CRM Forum zur Anmeldung

www.germancrmforum.de

Neuigkeiten von mayato

www.mayato.com/news

Jobs bei mayato:

www.arbeiten-bei-mayato.com/stellenangebote/

Über mayato

mayato ist spezialisiert auf Business Analytics. Von zahlreichen Standorten in Deutschland und Österreich aus arbeitet ein Team von erfahrenen Prozess- und Technologieberatern an Lösungen für Business Intelligence, Big Data und Analytics für ein breites Spektrum an Anwendungsgebieten und Branchen. Business Analysten und Data Scientists von mayato ermitteln auf der Basis dieser Lösungen für ihre Kunden relevante Zusammenhänge in Small und Big Data und prognostizieren zukünftige Trends und Ereignisse. Als Teil der Unternehmensgruppe Positive Thinking Company verfügt mayato über ein breites, internationales Netzwerk und ein technologisch und inhaltlich vielfältiges Portfolio an digitalen und analytischen Lösungen. Nähere Infos unter www.mayato.com.

Social Media

Xing: www.xing.com/companies/mayato

Kununu: www.kununu.com/de/mayato

Instagram: www.instagram.com/mayato_gmbh/

Facebook: www.facebook.com/mayato.de

LinkedIn: www.linkedin.com/company/mayato

YouTube: www.youtube.com/channel/UCGXxT0G09I_Lkd_zazmp7oA

Pressekontakt:

mayato GmbH

L14 16/17

68161 Mannheim

Katja Pétilon

Tel. +49 170 459 5297

katja.petillon@mayato.com

claro! Text und PR

Dagmar Ecker

Allmannspforte 5

D-68649 Groß-Rohrheim

Tel. +49 6245 90 67 92

de@claro-pr.de