wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

STORY DMEXCO 2017: CUSTOMER JOURNEY

AUS KUNDEN- UND UNTERNEHMENSSICHT

T · · Systems ·

wegweisend digital

T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

LÖSUNGEN FÜR EIN EXZELLENTES EINKAUFSERLEBNIS

ANNAS DIGITAL CUSTOMER JOURNEY IM ÜBERBLICK

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

ANNAS RESTAURANT

Die Customer Journey beginnt in „Annas Genusswerk“.

IM GROMA-GROSSHANDEL

Anna begibt sich zu ihrem Großhandel „GROMA“.
Im GROMA wird sie zum IoT-Warenregal geführt, das sie nicht nur über ein aktuelles Bierangebot informiert, sondern ihr auch ermöglicht, direkt einen Berater anzufordern, mit dessen Hilfe sie das geeignete Bier für ihr Kunden-Event findet.

ANNAS RESTAURANT

Zurück in ihrem „Genusswerk“. Die digitale Betreuung läuft auch nach dem erfolgreichen Event weiter.

ANNAS GENUSSWERK

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

ANNAS RESTAURANT

Unsere Protagonistin Anna ist 35 Jahre alt und leitet ein Restaurant inklusive Catering-Service.

Wir begleiten sie in den Phasen ihrer Customer Journey und zeigen auf, wie ein exzellentes Einkaufserlebnis für Anna als Kundin bei ihrem Großhandel entsteht.

MOBILE MARKETING

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

IN DER RESTAURANTKÜCHE

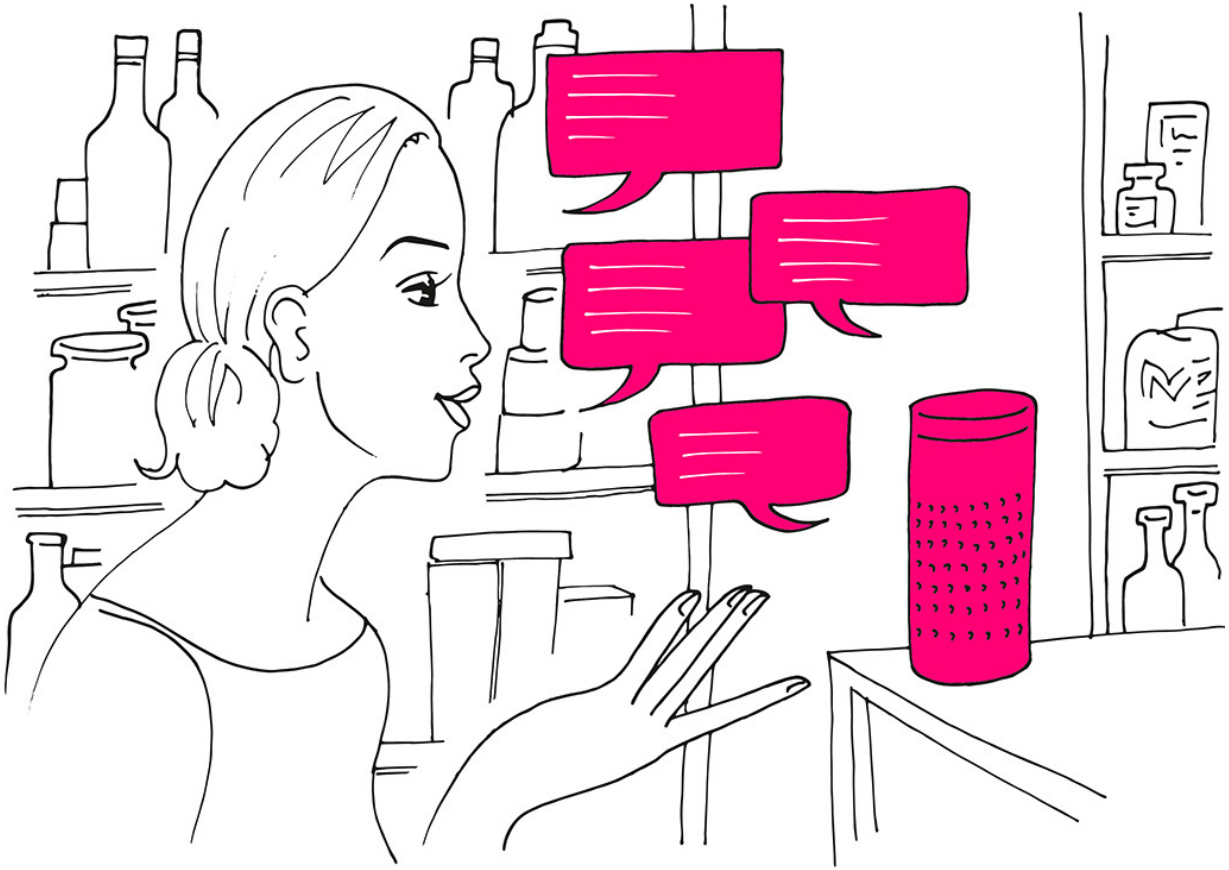
Morgens bei einer Tasse Kaffee plant Anna ein anstehendes Firmen-Event. Sie benötigt ein Menü sowie ein besonderes zusätzliches Erlebnis für die Teilnehmer.

Über verschiedene Kanäle kann Anna mit ihrem Großhändler in Aktion treten. In ihrer App hat sie eine Übersicht der Produkte hinterlegt, die zu ihrer Grundausstattung gehören und die sie immer auf Lager haben muss. Die App erinnert sie an bald auslaufende Vorräte.

Der Großhändler kennt Annas Präferenzprodukte und bietet ihr in Frage kommende Produkte oder auch ganze Menü-vorschläge an. Anna schätzt das personalisierte Angebot, da sie nicht mehr selbst nach passenden Produkten suchen muss. Mithilfe der App plant sie ihren Einkauf für das zusammengestellte Menü.

CONVERSATIONAL COMMERCE

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



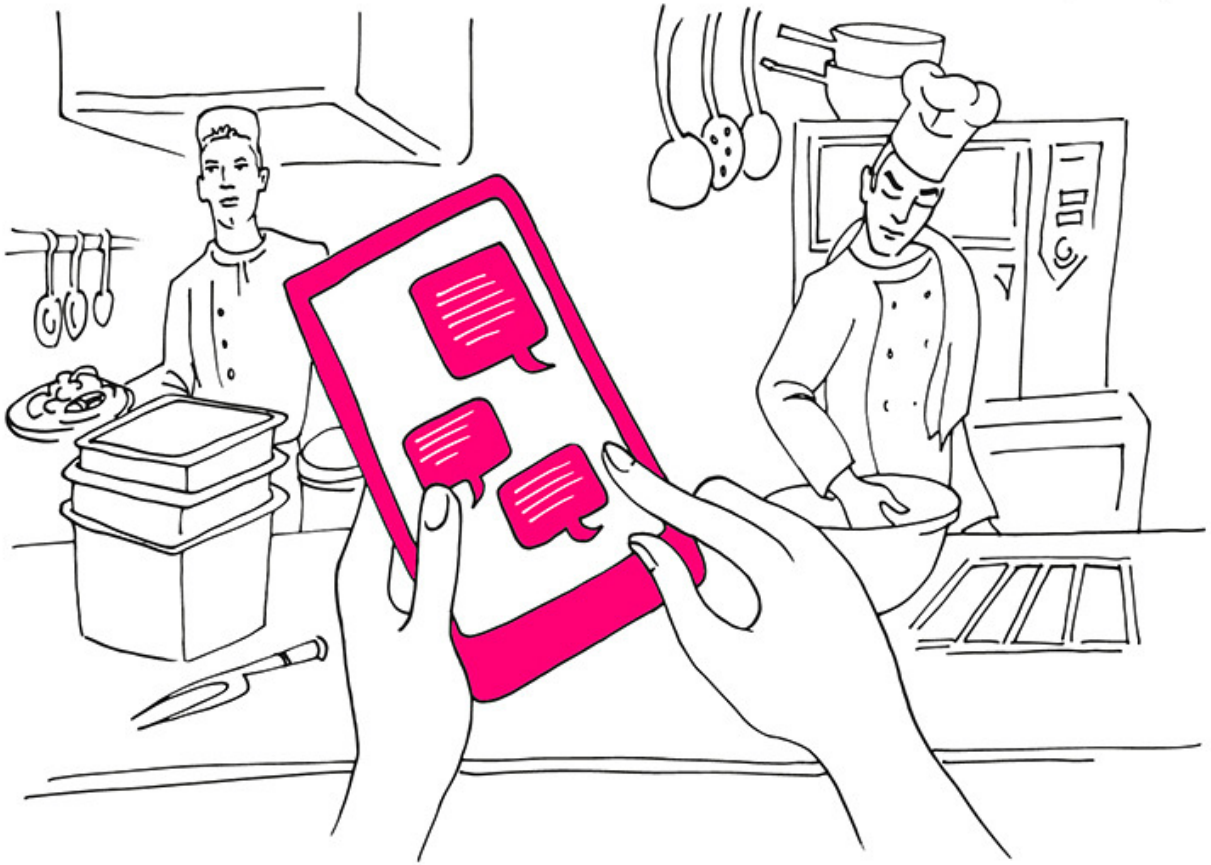
IM LAGERRAUM DER RESTAURANTKÜCHE

Anna nutzt sehr gern den digitalen Sprachassistenten, um ihre Bestellung zu vervollständigen. Dieser unterstützt sie vor allem im Lager, wenn sie ihre Bestände mit dem Rezept abgleicht. So hat sie ihre Hände frei, um nach den entsprechenden Produkten zu suchen.

Sie fragt ihren digitalen Sprachassistenten nach den Zutaten für das „Maultaschen“-Rezept, das sie auf das Menü gesetzt hat. Der Sprachassistent nennt ihr die notwendigen Zutaten für die erwartete Anzahl an Personen. Dabei prüft Anna, ob sie über die „normale“ Bestellung hinaus für das Menü noch etwas benötigt.

CONVERSATIONAL COMMERCE

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



IN DER RESTAURANTKÜCHE

Zurück aus dem Lager nutzt Anna das Tablet zur Kontrolle ihrer Einkaufsliste. Ihr werden zu ihrer Menüplanung passende Produkte empfohlen, die neu im Großhandel verfügbar sind. Heute werden ihr verschiedene Craft-Beer-Sorten angeboten sowie die Buchung eines Verkostungs-Events.

Sie organisiert mithilfe des Chatbots die Abholung der Waren und fährt zum Markt, um sich über das Craft Beer und das Verkostungs-Event zu informieren.

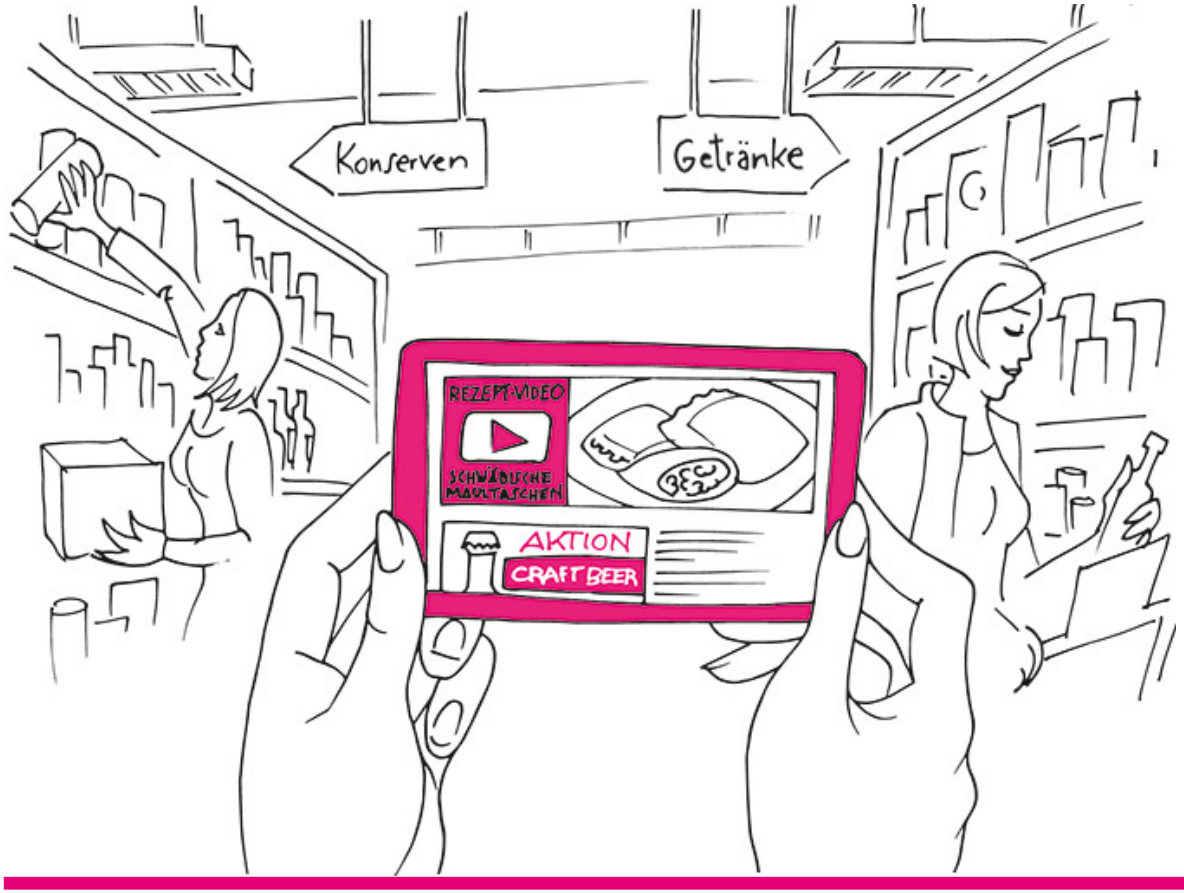
ANNA AUF DEM WEG IN DEN GROSSHANDEL

VOR DEM GROMA

Anna nähert sich dem Eingang des Großhandels.

MOBILE MARKETING

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



IM GROMA

Anna steuert anhand der App durch den Markt, um so den kürzesten Weg zum Craft Beer zu finden.

Alle angezeigten Inhalte der App sind personalisiert. So erhält sie eine Empfehlung für ein Video zur alternativen „Maultaschen"-Zubereitung, das sie sich direkt auf ihr Smartphone herunterladen kann. Auch Informationen zum Craft-Beer-Angebot werden ihr angezeigt.

IOT-WARENREGAL

VOR DEM IOT-WARENREGAL

Anna kommt am Aktionsregal an. Neben Craft Beer enthält es auch weitere interessante Produkte, die zur Bewirtung von Gästen prima passen.

IOT-WARENREGAL

VOR DEM IOT-WARENREGAL

Anna schaut sich die verschiedenen Sorten Craft Beer genauer an und nimmt die Flaschen dazu aus dem Regal. Zu jeder herausgenommenen Flasche zeigt ein Bildschirm in der Mitte des Regals zusätzliche Informationen zum entnommenen Produkt an wie: Geschmacksrichtung, Preis, Inhaltsstoffe.

IOT-WARENREGAL

VOR DEM IOT-WARENREGAL

Anna ist sich nicht sicher, welches Bier am besten zu ihrem Menü passt. Deshalb nutzt sie den Button „Beraterruf". Über diesen wird einem Mitarbeiter im Großhandel via Wearable signalisiert, wo seine Hilfe gebraucht wird.

IOT-WARENREGAL

VOR DEM IOT-WARENREGAL

Der Mitarbeiter kommt am Regal an und berät Anna zu den unterschiedlichen Sorten. Gemeinsam suchen sie die passenden aus und ergänzen Annas bestehende Bestellung.

Neben den Craft-Beer-Sorten interessiert sich Anna für die Verkostung. Sie plant mit dem Berater zusammen, das Erlebnis auf dem Firmen-Event anzubieten.

ANNA KEHRT ZURÜCK

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

VOR DEM RESTAURANT

Anna fährt zurück zum Restaurant. Sie freut sich auf die Vorbereitungen des Events und ist gespannt, wie ihrem Kunden das Erlebnis der Craft-Beer-Verkostung gefällt. Anna lädt alle Waren aus und kann sich nun um die weiteren Vorbereitungen kümmern.

MOBILE MARKETING & CHATBOT

IN DER RESTAURANTKÜCHE

Drei Tage später – das Event war ein voller Erfolg! Anna kümmert sich um das Wochenmenü ihres Restaurants.

Sie erhält kontinuierlich Informationen von ihrem Großhändler zu neuen Produkten, die ihrem Profil entsprechen. Der Großhändler erinnert Anna auch an ihre anstehenden Nachbestellungen zu ihrer Grundausstattung. Sie erhält als besonderen Service passende Rezeptvorschläge zu ihrem Warenbestand.

Während Anna neue Waren bestellt, öffnet sich der Chatbot und möchte wissen, wie ihr Kunde das Craft Beer fand. Auch da ist der Bestand schon grenzwertig. Sie beschließt, eine weitere Bestellung vorzunehmen.

wegweisend digital

T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

DATENAUSWERTUNG UND -VERKNÜPFUNG IM MARKETING

HANS' DIGITAL CUSTOMER JOURNEY IM ÜBERBLICK

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

AUF DEM WEG ZUR ARBEIT

IM GROSSHANDEL

HANS IM FEIERABEND

DATEN FÜR DAS MARKETING

Hans ist im Marketing des Großhändlers tätig und nimmt eine Schlüsselrolle bei der Auswertung und Verknüpfung von Daten und deren Verwendung im Marketing ein.
Er ist offen für Datenerfassung und schätzt das individuelle Erlebnis und die Mehrwert-Services, die sich daraus ergeben.
Hans' hohe Affinität für Daten und individuelle Nutzererfahrungen ist auch in seinem privaten Leben zu finden. Er ist begeisterter Radfahrer und hat einen Weg gefunden, generierte Fahr- und Nutzungsdaten zu seinem Vorteil zu nutzen.

CUSTOMER JOURNEY

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

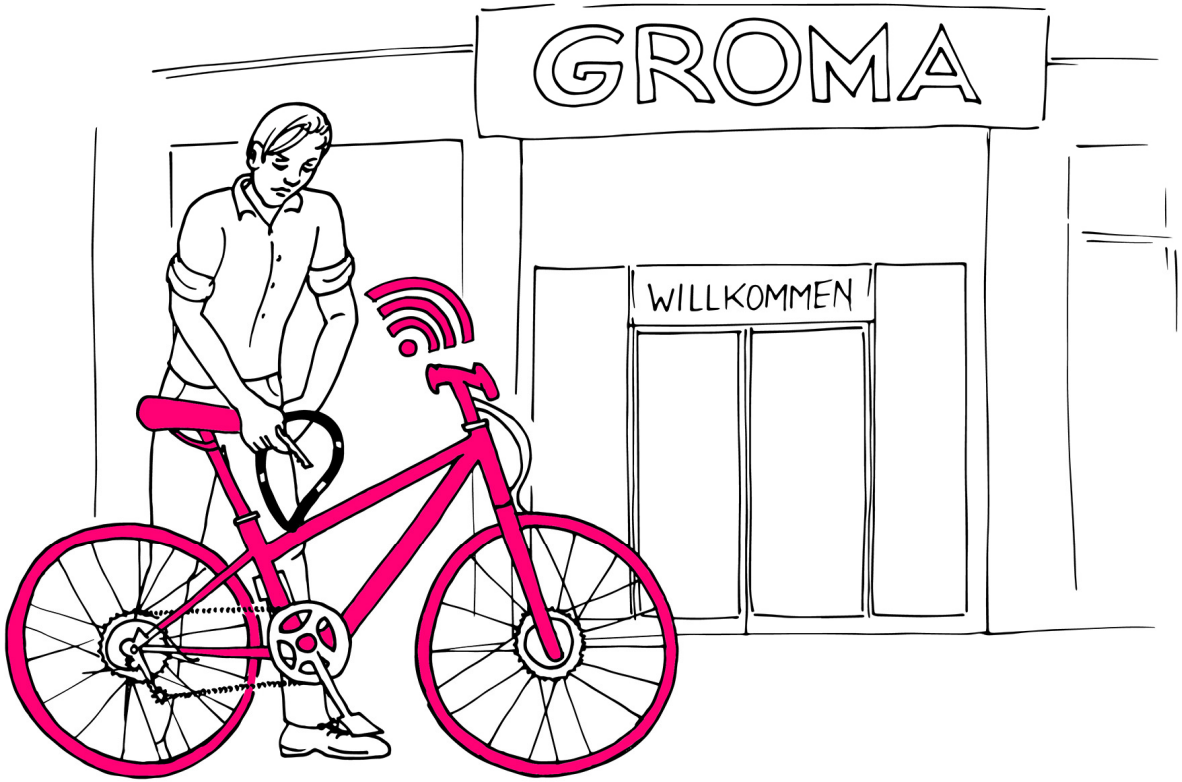
AUF DEM WEG ZUR ARBEIT

Hans ist begeisterter Sportler und fährt mit seinem Canyon Bike zur Arbeit. Die Sensoren an seinem Fahrrad ermitteln währenddessen die Nutzung und den Verschleiß des Rades.

Diese Daten werden Hans per App und dem Hersteller per Cloud-Portal zur Verfügung gestellt. So kann der Hersteller schnell auf Abweichungen reagieren, die notwendigen Schritte einleiten und ein individuelles Angebot erstellen. Mit diesem Service muss Hans nie auf Ersatzteile warten, weil sein Händler diese rechtzeitig vorrätig hat. Zudem kann Hans über ein Dashboard selbst seine Nutzungs- und Verschleißdaten einsehen, gezielter trainieren und erhält neue Routenvorschläge.

CUSTOMER JOURNEY

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



AM GROMA ANGEKOMMEN

Hans schließt sein Fahrrad ordentlich ab. Über das eingebaute Notrufsystem samt GPS-Modul kann er sich sicher sein, dass sein Rad dort bleibt, wo er es abgestellt hat. Über eine Handy-App kann er fortlaufend Daten zum Standort des Rads abrufen – und im Fall eines Diebstahls der Polizei zur Verfügung stellen.

DATA DRIVEN MARKETING

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

AM ARBEITSPLATZ

Hinter den Kulissen arbeitet Hans mit den Daten, die rund um die Customer Journey entstehen. Durch die Erweiterung um digitale Sprachassistenten, Chatbots und das IoT-Warenregal werden den Kunden weitere Kommunikations- und Bestell-kanäle zur Interaktion geöffnet und die Marketing-Data-Analysten rund um Hans' Team erhalten wertvolle Daten. Dadurch wird nicht nur die intelligente und bedarfsgerechte Dialogkommunikation der digitalen Assistenten und Chatbots stetig verbessert, sondern auch das Produkt- und Kampagnenmanagement.

Hans startet in den Tag und bereitet die Zahlen für das wöchentliche Meeting vor.

DATA DRIVEN MARKETING

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

IM VERTRIEBS- UND MARKETING-MEETING

Die neuen Kanäle erweitern den Blick auf die Kunden und liefern neue Informationen, die Hans in Echtzeit auswerten kann. Im Besonderen hat sich das IoT-Warenregal beim Erproben hochpreisiger, erklärungsbedürftiger Produkte als hilfreich erwiesen. Durch das Messen der Kundenreaktionen und deren Verweildauer vor dem Regal können wertvolle Erkenntnisse zur Sortimentsstruktur gewonnen werden. Ganz nebenbei profitiert auch das Lagermanagement davon, da die Nachbestellung von Produkten bei nahenden Ausverkäufen automatisch an das Warenwirtschaftssystem gemeldet wird.

Im Vertriebs- und Marketingteam stellt er regelmäßig die Ergebnisse vor, sodass gemeinsam die Umsatzentwicklung sowie laufende Kampagnen bewertet und Anpassungen besprochen werden.

MARKETING AUTOMATION

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

AM ARBEITSPLATZ

Die neuesten Erkenntnisse aus der Besprechung lässt Hans direkt in die Gestaltung kundenorientierter Angebote und Services einfließen. So erhält nicht nur Anna – sondern auch alle anderen Kunden – ein individuelles Angebot, über den richtigen Kanal, zur richtigen Zeit. Hans führt alle Erkenntnisse zusammen, passt die Kampagnen an und optimiert so weiterhin die Conversion.

Geschafft! Das war ein erfolgreicher Tag!

MOBILE MARKETING

wegweisend digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

HANS IM FEIERABEND

Nach der Arbeit dreht Hans noch eine Runde mit dem Rad und fährt in seinen Lieblingsbiergarten. Hat er eigentlich schon seine Zielkilometer erreicht? Anhand der Canyon Bike App kann er kontrollieren, wie viele Kilometer er diese Woche schon absolviert hat, und muss noch ein wenig aufholen. Damit wird die Route am Wochenende doch etwas länger als ursprünglich geplant und er nutzt den Routenplaner, um eine neue Strecke zu planen.

Hans lässt den Abend ausklingen.