

# Customer Touchpoint Analytics

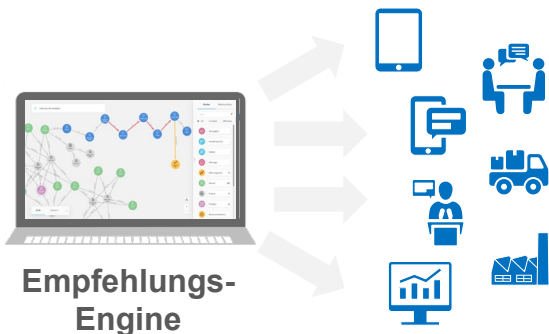
## Kundenzentrierte Steuerung & Operationalisierung der Customer Experience

aufbauend auf 3 Bausteinen



### Proaktive Empfehlungen zur Kundenansprache und -Steuerung

**Dynamische Kundenansprache** mit Empfehlungen und Frühwarnungen zur personalisierten Steuerung der Customer Experience



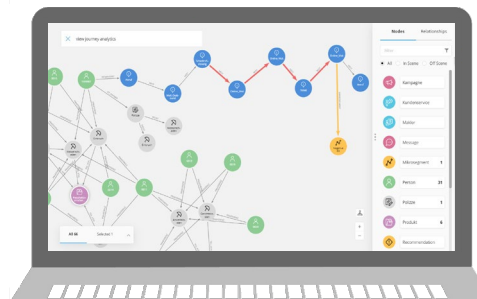
Touchpoint Analytics ist integriert in die Systemlandschaft, Prozesse und Kanäle und liefert proaktiv Produkt-Empfehlungen, Churn (Storno) Frühwarnungen oder Signale für Handlungsbedarf bei negativen Kundenerlebnissen

- + **Gezielte** Kundenansprache und Targeting über Kanäle und Silos hinweg, zB Stornoprävention, Lead Scoring
- + **Operationalisierbarkeit** der CX Strategie
- + **Proaktive** Steuerung der Kundenzufriedenheit



### Vernetzte Sicht auf das Kundenerlebnis in *einem* Modell

**Durchgängige Abbildung** aller Kundenreisen (Journeys) und Touchpoints in einer konsolidierten Zusammenschau



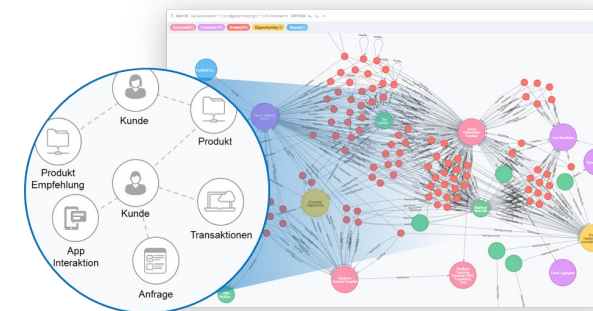
In *einem konsolidierten Knowledge Graph* werden Touchpoints wie Service-Anfragen, Marketing-Aktivitäten, Kauf-Entscheidungen, digitale Interaktionen, Vertriebs-Aktivitäten etc. sowie Stammdaten verschmolzen und Verhaltens-Muster, Präferenzen und Signale erkennbar

- + Systematisches Einnehmen der **Kundenperspektive** (*Outside-In Sicht*)
- + **Sichtbarkeit** durchgängiger Touchpoint Ketten über Silos hinweg
- + Präferenzen, Verhaltensmuster, Signale und Kontext als **integraler Modellbestandteil**



### Innovative Datentechnologie

Nutzung einer **Knowledge Graph** Datenbank, die speziell für die Verknüpfung heterogener Daten optimiert und flexibel erweiterbar ist (*schemaloses Datenmodell*)



Knowledge Graph Technologie erlaubt es effizienter als gängige Data Warehouses bzw. tabellarische (relationale) Datenbanken, viele Datenquellen zu verschneiden: die Daten werden in einem Knowledge Graph gehalten, ohne separate Silos

- + **Effizientere** Datenintegration
- + **Flexibilität** und **Kosteneffizienz** durch leicht erweiterbares Datenmodell
- + Rascherer **Time-to-Market** mit kürzeren Iterationen
- + Höhere **Performance** bei stark verknüpften Analysen