



Hyper-Personalize Me



Hyper-Personalisierung ist die fortschrittlichste Art und Weise, wie Marken ihr ***Marketing auf einzelne Kunden zuschneiden*** können. Dies geschieht durch die Schaffung individueller und zielgerichteter Erlebnisse ***mithilfe von Daten, Analysen, KI und Automatisierung.***

Durch Hyper-Personalisierung können Unternehmen ***hochgradig kontextualisierte Kommunikation*** an bestimmte Kunden zur ***richtigen Zeit, am richtigen Ort und über den richtigen Kanal*** senden.

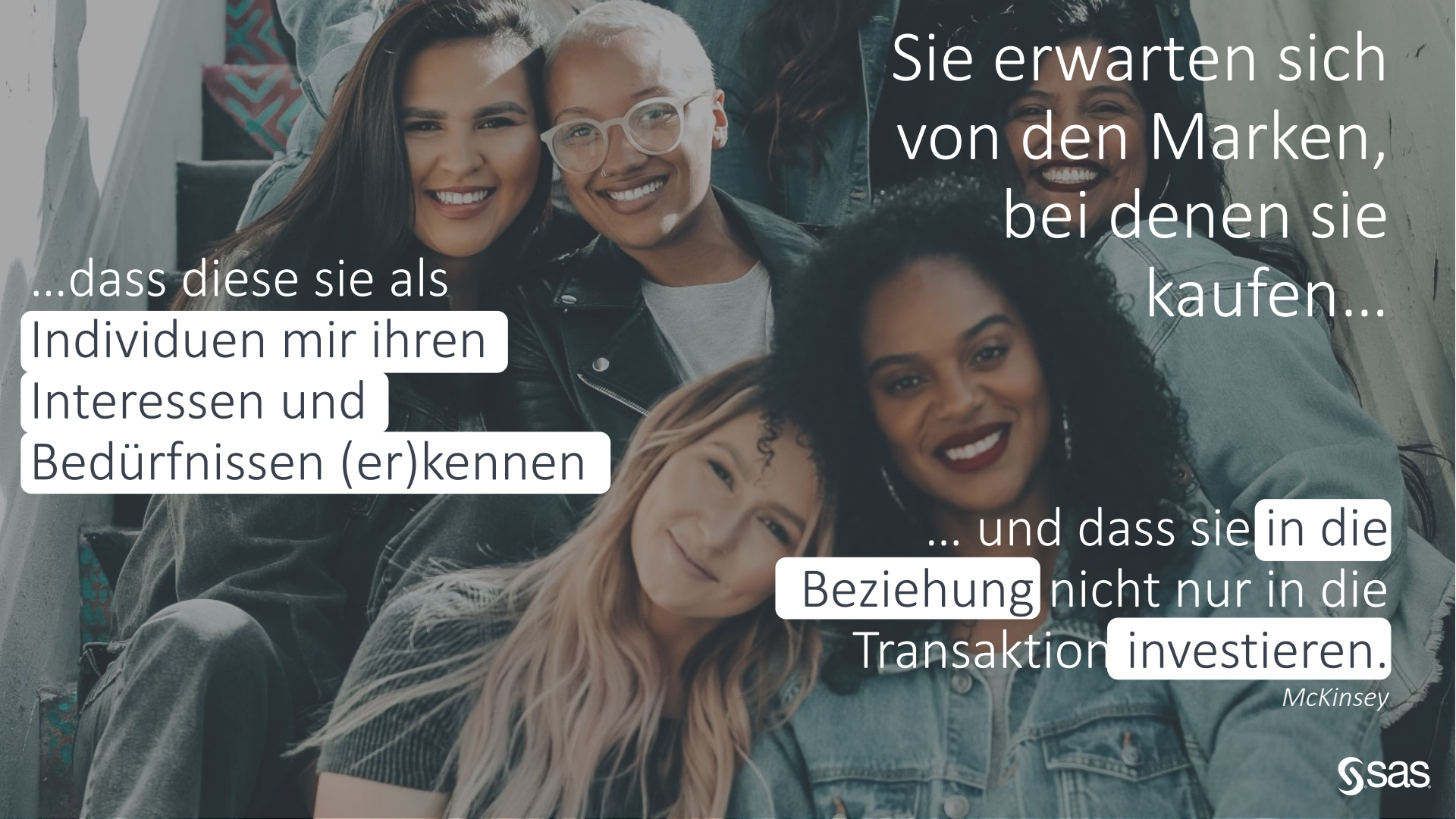
- Deloitte



Was ist eigentlich Personalisierung?

Verbraucher:innen assoziieren damit positive Erfahrungen, die ihnen das Gefühl geben, etwas Besonderes zu sein.

McKinsey



...dass diese sie als
Individuen mit ihren
Interessen und
Bedürfnissen (er)kennen

Sie erwarten sich
von den Marken,
bei denen sie
kaufen...

... und dass sie in die
Beziehung nicht nur in die
Transaktion investieren.

McKinsey

Beziehung über Transaktion

Vom „Hardsell“ zur Wertschöpfung entlang des gesamten Kundenlebenszyklus

Next Best Offer ➔ Next Best eXperience



Die Wertschöpfungskette



Win-Win für alle

P

CX

L

V

Personalisierung macht den Unterschied

50%

der Unternehmen werden bis 2025 nicht alle ihre Interaktionskanäle orchestriert haben, um nahtlose, kontextbezogene CX zu liefern.

Gartner

76%

der Verbraucher:innen sind eher bereit, bei Marken zu kaufen, die personalisieren. **78%** würden sogar erneut bei Marken einkaufen, die personalisieren.

McKinsey

8x

ROMI und eine Umsatzsteigerung von **10%** oder mehr können realisiert werden.

IDC

73%

der Verbraucher:innen erwarten ein gewisses Maß an Personalisierung.

76% wären enttäuscht, wenn es sie nicht gäbe.

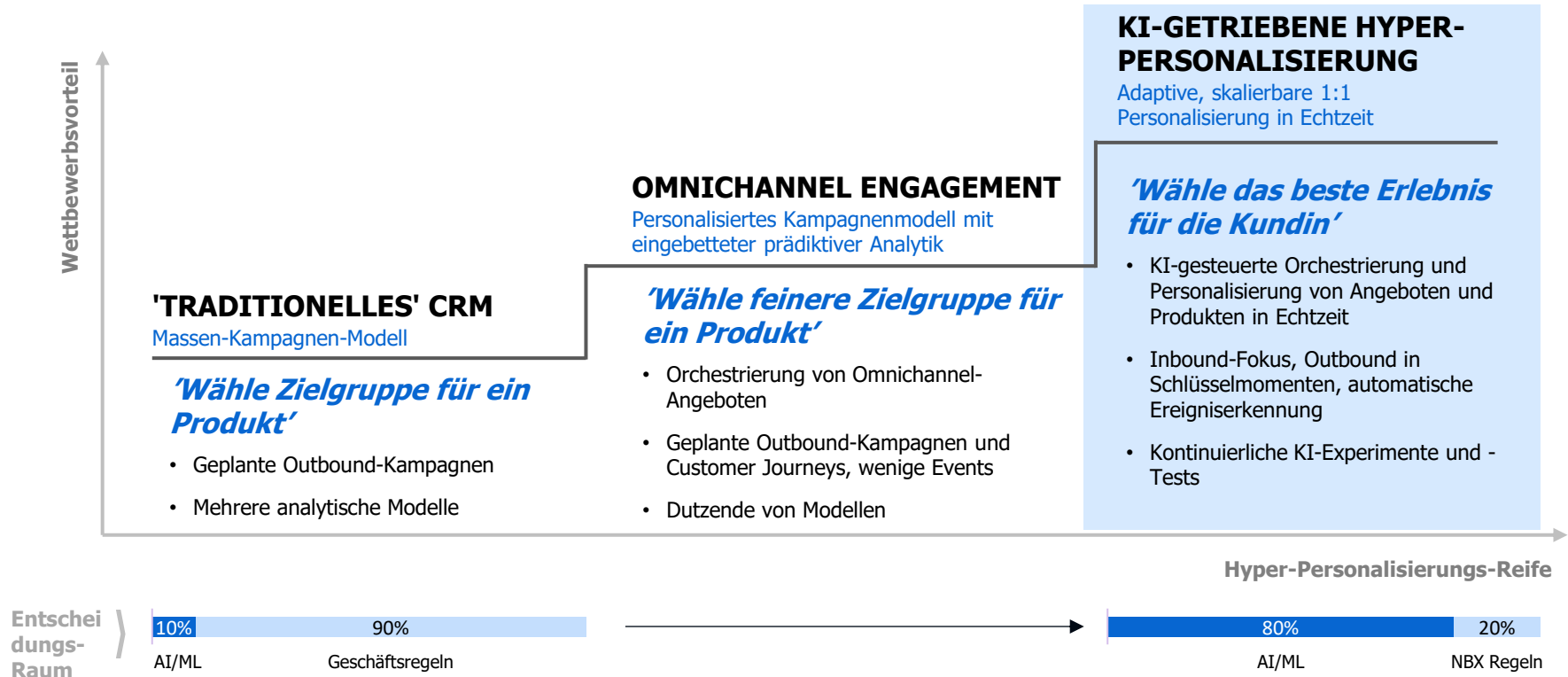
McKinsey

28%

der CMOs halten ihr Unternehmen für "reif", wenn es darum geht, Kundenwissen zu erlangen und es in umsetzbare Ergebnisse zu verwandeln.

CMO Council

Kampagnen waren gestern: Eine hoch-skalierbare 1:1 Personalisierung erfordert Echtzeit-Entscheidungen über Next-Best-eXperiences



Das Customer Journey Märchen





“Aus Touchpoints Beziehungen entwickeln”

Christian Peter, Head of Marketing Automation



ZUHÖREN



VERSTEHEN



ENTSCHEIDEN



NUDGEN

“Aus Touchpoints Beziehungen entwickeln”

Christian Peter, Head of Marketing Automation



CUSTOMER
DATA PLATFORM



CUSTOMER
ANALYTICS



MARKETING
DECISIONING



MARKETING
AUTOMATION

Wettbewerbsvorteil durch Hyper-Personalisierungs-Ansatz



100+ AI Modelle
laufen auf täglicher
Basis, um NBX für die
nächste Interaktion zu
erstellen

325

Unterschiedliche
Ansprachen stehen täglich
zur Wahl. Dieses Pool
wuchs in den letzten 5
Jahren um 600%

2.9x

Höhere Conversion bei
digitalen CTAs, die
hyper-personalisiert
wurden, im Vergleich zu
simpler regelbasierter
Personalisierung



Die Implementierung
hat einen ROI von
484% erreicht und
sich in weniger als 3,7
Monaten gerechnet

Contact Center der Zukunft

Agent Augmentation durch eine Echtzeit-Entscheidungs- und –Empfehlungs Maschine

- Live Transkript des Gesprächs
- Identifikation von Next Best Action / Offer / Question
- Automatische Vorschläge für Dokumente oder Knowledge Base Artikel
- Erstellung von Gesprächsnotizen

The screenshot displays the ABC Bank Relationship Manager Assistant interface. At the top, it identifies the user as Jessica Smyth and the client as Alex Hackett, Finance Director at Yerville Advanced Technologies. The interface is divided into several sections:


- Client details:** Lists personal and company information for Alex Hackett, including address, turnover (£17.48m), PBT (£0.56m), employees (210), relationship score (7), and RAROC (16.7%).
- RM to client transcript:** Shows a video call with Alex Hackett and Jessica Smyth. The transcript includes the text: "upfront fee of about £5,000. Alex: Hmm, that's a bit more than I was expecting to be honest. Jessica: Alright. If you're willing to use".
- Meeting summary:** Lists key points from the meeting, such as "New opportunity: Trade Facility", "Valuation £800,000", and "Purchase price £650,000".
- Actions:** Provides recommendations like "Jessica Smyth to send Northern Ireland economic report" and "Alex Wight send quote from manufacturer".
- Suggestions:** Offers a suggestion: "Client may be eligible for Enterprise Finance Guarantee Loan".
- Products:** Lists potential business growth products for Yerville Advanced Technologies, categorized into Short-term, Mid-term, and Other.

At the bottom left, there are icons for various tools: Knowledge Centre, Smart Pricing Advisor, Meeting History, Current Products, New Proposals, NPS Tracker, Client Alerts, and Exposure Spotlight.

Hyper-Personalisierung in der Kommunikation

M You

imagine you are an email marketer for a telecommunication company and need to come up with a subject line and body text for an upgrade to the latest mobile phone plan giving customers unlimited data, voice and text volumes. you want to personalize the subject line and body text in such a way that you respect the personality types for the DISC model. Produce a subject line for a dominant type.

 ChatGPT

Subject Line for Dominant Personality Type:

"Unleash Your Power: Dominate the Network with Unlimited Everything!"

Body Text:

Hey [Customer's Name],

We know you're someone who likes to take charge and stay ahead of the game. That's why we have an exclusive offer crafted just for you – the powerhouse of our network!

Upgrade to our latest mobile phone plan and experience the ultimate dominance with unlimited data, voice, and text volumes. No limits, no compromises – just the freedom to command your communication world.

Take control, seize the opportunity, and make the switch today. It's time to lead the way in connectivity!

Best regards,

[Your Company Name] Team


M You

tone it down a bit

D

M You

imagine you are an email marketer for a telecommunication company and need to come up with a subject line and body text for an upgrade to the latest mobile phone plan giving customers unlimited data, voice and text volumes. you want to personalize the subject line and body text in such a way that you respect the personality types for the DISC model. Produce a subject line for an 'influence' type.

 ChatGPT

Subject Line: "Unlock Your Social Power with Our Exclusive Upgrade! 🚀"

Body Text:

Hey [Customer's Name],

Hope this message finds you in high spirits! We're thrilled to share some exciting news that perfectly aligns with your vibrant and social personality. ✨

Imagine a world where your conversations, connections, and adventures know no limits. Well, get ready to make it a reality with our latest mobile phone plan upgrade! 📱

🌟

Introducing unlimited data, voice, and text volumes designed to keep up with your dynamic lifestyle. Whether you're staying connected with friends, sharing your latest experiences, or influencing the social scene, this upgrade is tailor-made for you.

Here's a glimpse of what awaits you:

- Endless data to fuel your online presence
- Unlimited voice for those engaging conversations
- Boundless texting to keep the fun going

Upgrade now to amplify your influence and embrace a world of limitless

I

Morgen durchstarten



Investiert in
Beziehungen



Baut auf lang-
fristiges Vertrauen



Nützt
Generative AI



Michael Obermaier

Head of CX and MarTech Solutions CEE

+43 676 5417046

michael.obermaier@sas.com

#gerneperdu

