



dmexco: T-Systems berät zu Customer Excellence

Beratung und Praxisbeispiele für kundenorientiertes Marketing am Stand von T-Systems Multimedia Solutions und T-Systems, Halle 6, Stand B050

„Umdenken. Kundendenken.“, so das Motto der T-Systems Multimedia Solutions und T-Systems, mit dem die Unternehmen auf der diesjährigen dmexco die Digitalisierung der Geschäftsprozesse und den Kunden als Individuum in den Mittelpunkt rücken. Anhand eines Praxisbeispiels zeigen die Digital-Dienstleister in Halle 6, Stand B050, wie Unternehmen Grundlagen für die Kundenfokussierung schaffen können. Das Ziel soll schließlich die Customer Excellence sein - die höchste Stufe der Kundenzentrierung. Dafür können Unternehmen mithilfe cloudbasierter Lösungen den gesamten Kundenweg abbilden. Interessenten können sich am Stand über wirkungsvolle Marketingautomatisierungen, Customer Intelligence, Kundenstromanalysen und Location Based Services, wie Digital Signage und Proximity Marketing, informieren. Unternehmen jeder Branche können damit B2B- wie B2C-Kunden gleichermaßen über alle Kontaktpunkte bedienen, begleiten und mit digitalen Erlebnissen begeistern. Auch die Messbarkeit der Erfolge spielt im Zuge der Customer Excellence eine wichtige Rolle. Gleichzeitig informieren die Tochterunternehmen am Stand über Methoden sowie Maßnahmen und wie die Planung, Steuerung und Optimierung von Kundenerlebnissen gelingt.

„Kunden unterscheiden nicht zwischen Online- und Offline-Kontakt. Sie erwarten, dass ihre Bedürfnisse zur richtigen Zeit, über den von ihnen bevorzugten Kanal, vollständig befriedigt werden“, erklärt Peter Klingenburg, Geschäftsführer T-Systems Multimedia Solutions „Mehr Kundenkontaktpunkte und neue Technologien bedeuten mehr Möglichkeiten, um Kundenwünsche dauerhaft zu erfüllen – aber auch mehr Komplexität. Die traditionelle Vermarktungsgrenze zwischen klassischem und digitalem Marketing löst sich gerade komplett auf. Das erfordert Wissen über Interaktionen und Entscheidungen von Konsumenten. Am Markt werden künftig nur die Unternehmen im Rennen bleiben, die ihre Kunden genau kennen, Kundenbedürfnisse schnell erfassen und Kunden gezielt ansprechen“, ist sich Peter Klingenburg sicher. „Der Mehrwert für Unternehmen liegt dabei nicht nur in zufriedeneren Kunden, sondern in der Entwicklung zusätzlicher Produkte, Services oder sogar neuer Geschäftsmodelle und somit weiteren Absatzchancen.“

Julia della Peruta & Nicole Dau

Oseon

069-25 73 80 22-12/ 040 – 22 81 700 14

tsmms@oseon.com

Wegweisend. Digital. Über T-Systems Multimedia Solutions

Die T-Systems Multimedia Solutions begleitet Großkonzerne und mittelständische Unternehmen bei der digitalen Transformation. Der Marktführer mit einem Jahresumsatz von 154 Mio. Euro im Jahr 2015 zeigt mit seiner Beratungs- und Technikkompetenz neue digitale Wege und Geschäftsmodelle in den Bereichen E-Commerce, Websites, Intranet, Social Business, Marketing, Big Data, Mobile Solutions, Retail und Industrie 4.0 auf. Mit rund 1700 Mitarbeitern an sieben Standorten bietet der Digital-Dienstleister ein dynamisches Web- und Applikations-Management und sorgt mit dem ersten zertifizierten Prüflabor der Internet- und Multimediabranche für höchste Softwarequalität, Barrierefreiheit und IT-Sicherheit.

Ausgezeichnet wurde T-Systems Multimedia Solutions mehrfach mit dem Social Business Leader Award der Experton Group sowie dem iF Design Award und gehört zu den Gewinnern des „Best in Cloud Award“ der Computerwoche. Zudem wurde das Unternehmen mit Hauptsitz in Dresden mehrmals als einer von Deutschlands besten Arbeitgebern mit dem Great Place to Work Award gekürt sowie als bester Berater 2016 vom Wirtschaftsmagazin brand eins ausgezeichnet.

Weitere Informationen: www.t-systems-mms.com

Über T-Systems

Als einer der weltweit führenden ICT-Dienstleister bietet T-Systems integrierte Lösungen für Geschäftskunden. Grundlage sind globale Angebote für Festnetz- und Mobilfunk, hochsichere Rechenzentren, ein einzigartiges Cloud-Ökosystem aus standardisierten Plattformen und weitweiten Partnerschaften sowie höchste Sicherheit – auf Kundenwunsch nach strengem deutschem Datenschutz. Mit Standorten in über 20 Ländern, 46.000 Mitarbeitern und einem externen Umsatz von 7,1 Milliarden Euro (2015) ist T-Systems Partner für die digitale Transformation. Das Portfolio bietet neben klassischer ICT Wege in die Cloud, bedarfsgerechte Infrastruktur, Plattformen und Software aus der Cloud sowie Innovationsprojekte rund um Zukunftsfelder wie Big Data, Internet der Dinge, Maschine-zu-Maschine-Kommunikation (M2M) oder Industrie 4.0.