

## Ein Blick in die Marketing-Glaskugel für 2017

### 1. Supertools

Die heterogene Tool-Landschaft wird zum Auslaufmodell. Stattdessen werden Unternehmen immer häufiger auf sogenannte Supertools setzen, quasi eine „All-in-One-Lösung“, die den Kunden über alle Kundenkontaktpunkte begleitet, ihm automatisierte Angebote macht und von überall aus abrufbar ist. Der Vorteil für Unternehmen: Sie sehen die gesamte Kundenhistorie auf einen Blick und können durch die dahinterliegende Intelligenz dem Kunden maßgeschneiderte Angebote machen. Dies ist besonders wichtig, da Kunden in der heutigen Zeit überwiegend mobil erreichbar sind und trotzdem an jeglichem Touchpoint individuell bedient werden möchten.

### 2. Customer Excellence

Kunden unterscheiden nicht zwischen Offline- und Online-Kanälen, sondern erwarten eine individuelle und vor allem relevante Ansprache, über den von ihnen bevorzugten Kanal. Customer Excellence beschreibt dabei die höchste Stufe einer positiven Kundenerfahrung vor dem Kauf, während der Produktnutzung und danach. Kampagnen, Produkte, Vertrieb und Service müssen den Kundenfokus optimieren und sich darauf einstellen, Customer Excellence zu erreichen. Dies bedeutet Marketingautomatisierungen, Customer Intelligence und Location Based Services, wie Digital Signage und Proximity Marketing in der Praxis anzuwenden, um die Kunden über alle Kontaktpunkte bedienen, begleiten und mit digitalen Erlebnissen begeistern zu können.

### 3. Customer Intelligence

Der Marketer von 2017 ist mehr denn je für das Überleben eines Unternehmens am Markt verantwortlich. Um vor sich selbst, dem Geschäftsführer oder dem Vorstand den Erfolg von Marketingmaßnahmen auch beweisen und Entscheidungen für oder gegen ein Projekt in der Digitalen Transformation fundiert treffen zu können, werden BI-Lösungen für Kundendaten sowie die Auswertung dieser Daten zukünftig zu den elementarsten Marketingwerkzeugen gehören. Das bedeutet, Unternehmen müssen vermehrt auf Customer Intelligence setzen, um die Motivation von Kunden besser zu verstehen und so das weitere Wachstum des Unternehmens voranzutreiben.

### Agenturkontakt

Julia della Peruta & Nicole Dau

Oseon

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

tsmms@oseon.com

### 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](http://www.t-systems-mms.com)