MARTECH im Fokus

Willkommen zum Webinar

Kunden finden, verstehen, gewinnen und halten durch individualisierte Customer-Journeys

bsi.cx

MARTECH im Fokus

a series by

MARKETING TECHNOLOGY

MARTECH im Fokus

Moderator & Gäste

Urs Blickenstorfer

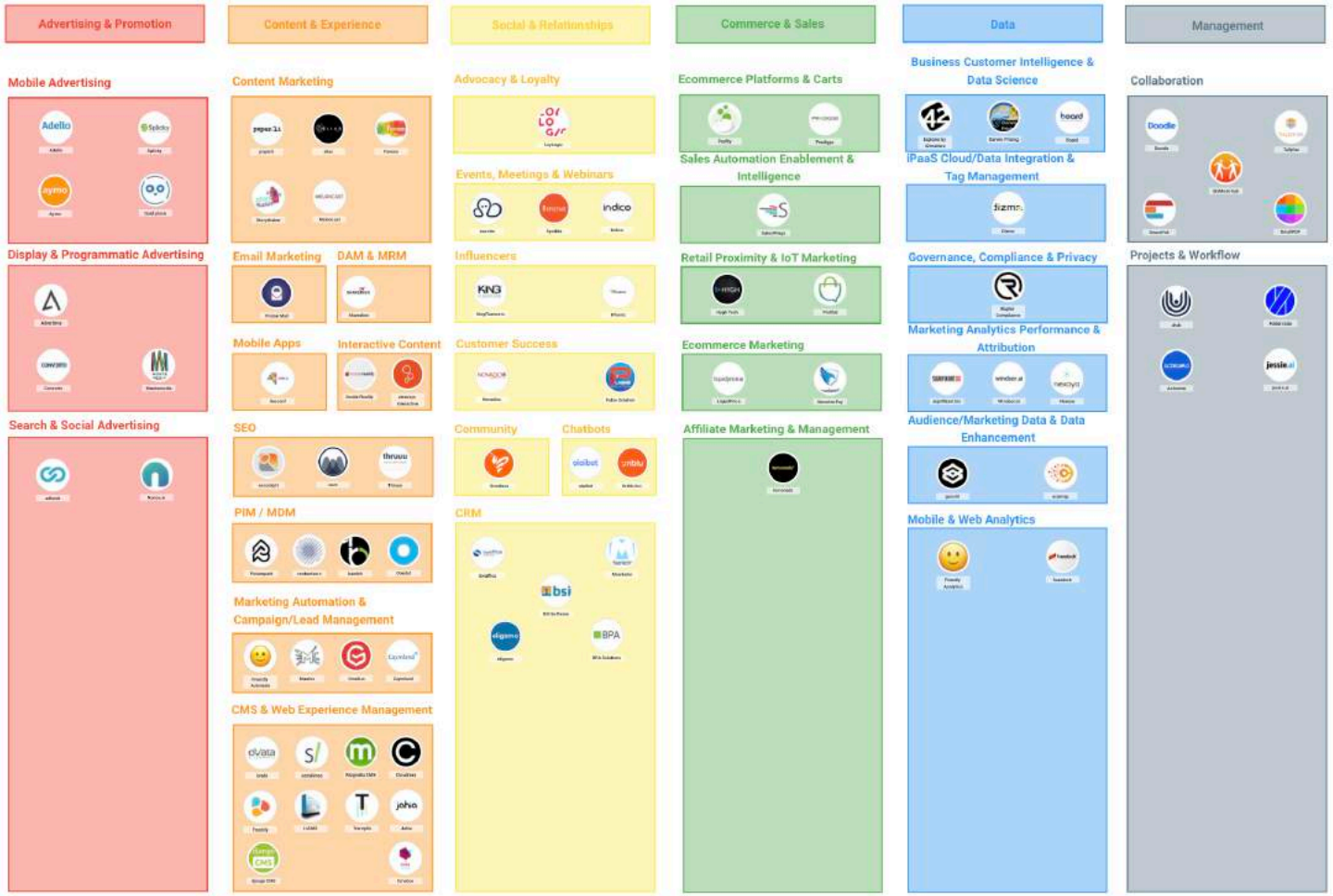
Urs ist ein führender Experte für strategisches Marketing und Technologie in der Schweiz. Als Inhaber und Geschäftsführer von iundf Marketing Technology berät er zahlreiche Kunden bei der Strategie, Einführung und kreativen Einsatz von Marketing Technologien. Urs lehrt Marketing Technology an der Universität Luzern.

Nadim Diethelm

Nadim ist Senior Consultant für Partner Management bei BSI, ist seit fast 30 Jahren im Marketing und Sales tätig und Experte auf dem Gebiet der Trigger-basierten und hyperpersonalisierten Customer-Journeys im Omni-Channel Bereich.

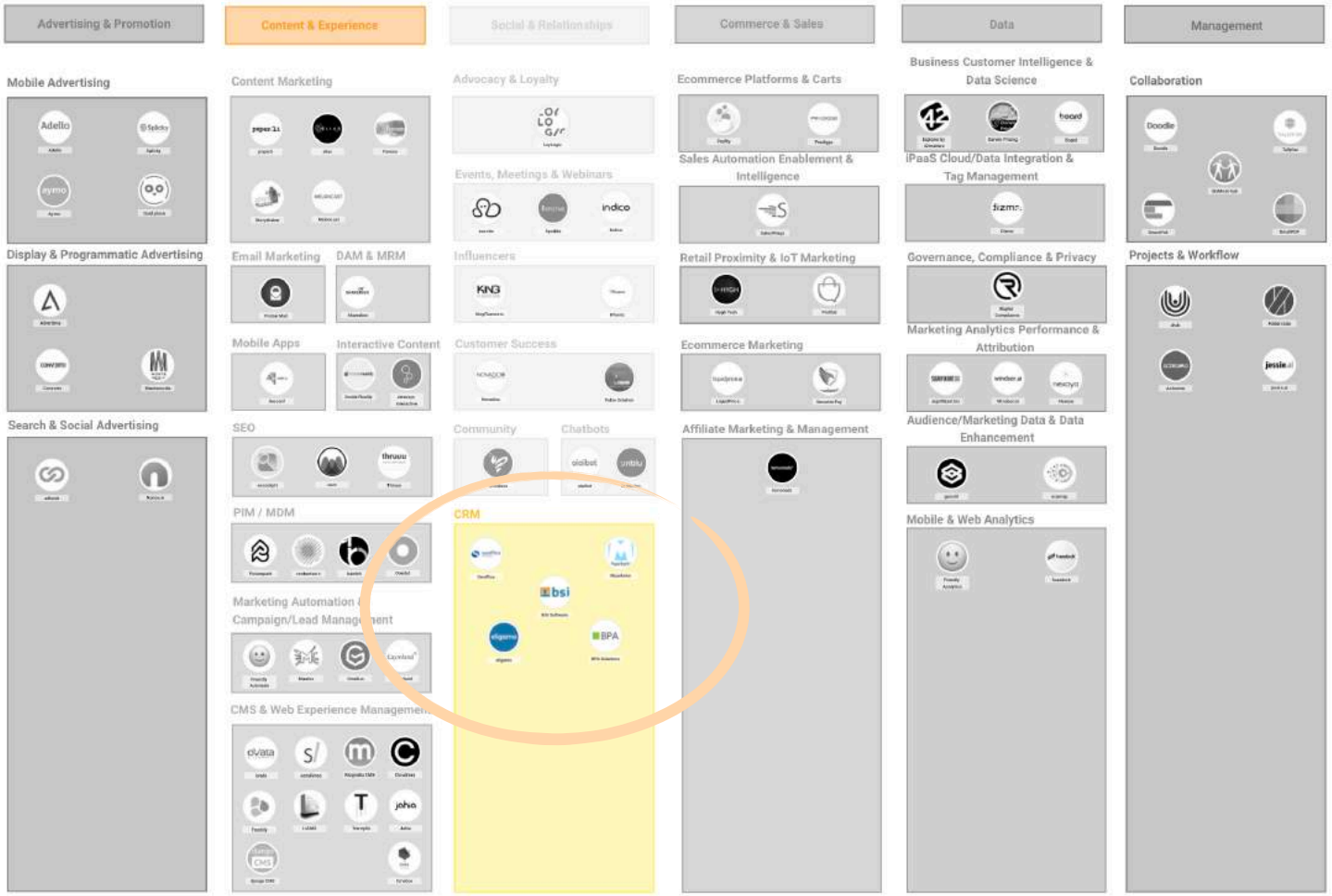
MARTECH im Fokus

Swiss MarTech Supergraphic 2021



MARTECH im Fokus

Swiss MarTech Supergraphic 2021



Trigger-basiertes Marketing

Engagement basiert auf:

Überzeugende Story

- Zeitpunkt
- Relevanz
- Personalisierung

Arten von Triggers:

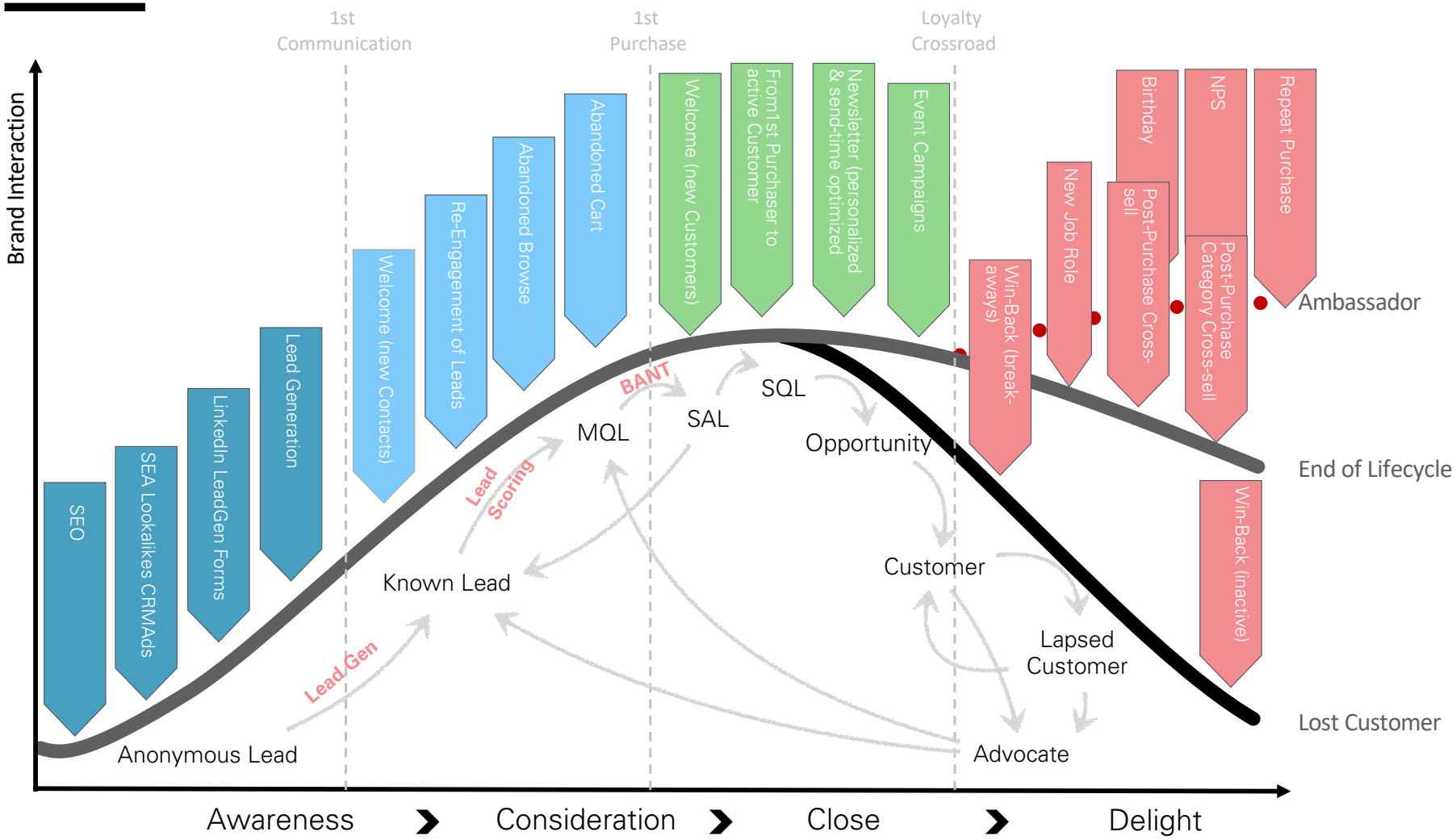
- Transaktionale Trigger
- Verhaltensbasierte Trigger
- Wiederkehrende Trigger
- Schwellenbasierte Trigger
- externe Trigger

“Segment of One” – Hyperpersonalisiertes Targeting

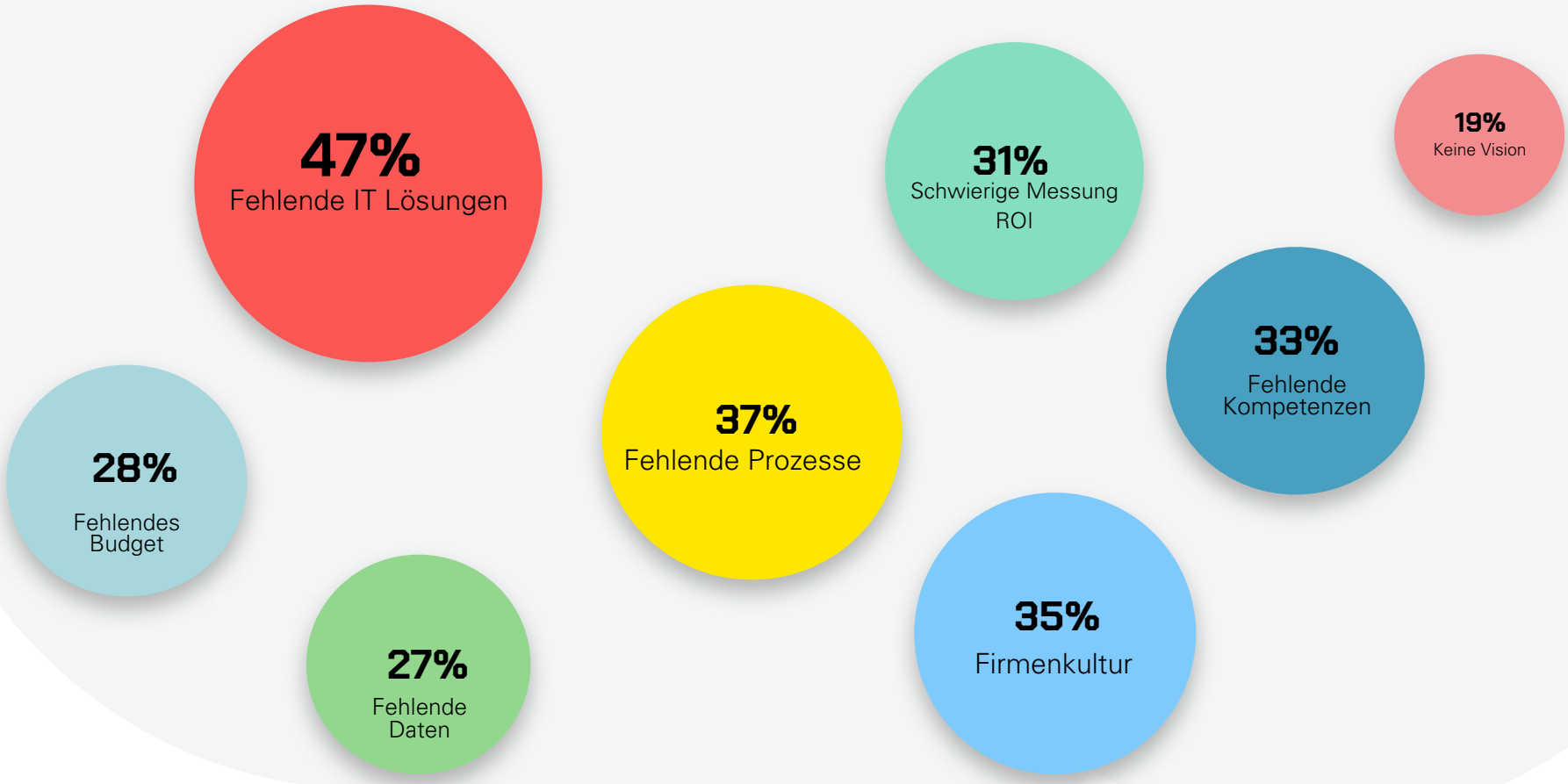
Zielgruppen-Segmentation

“Segment-of-One”- Segmentation

Orchestrierung von Taktiken entlang der Customer Journey



Wichtigste Herausforderungen im Bereich Customer Experience in der Schweiz



Quelle: Statista 2021

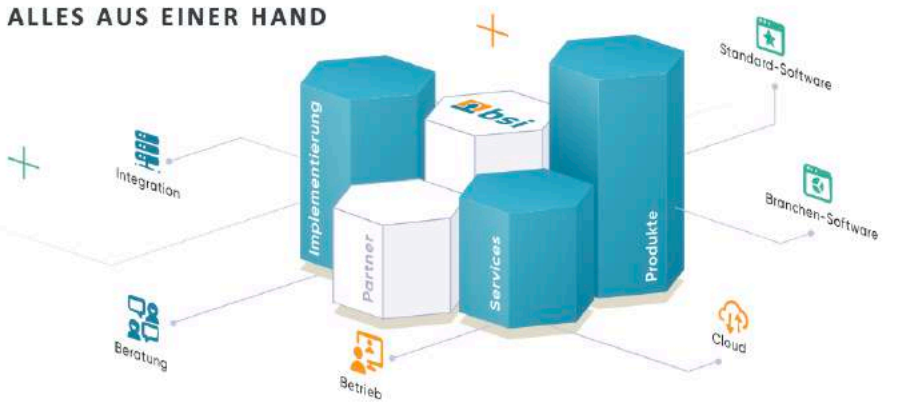
bsi.cx

ÜBER UNS

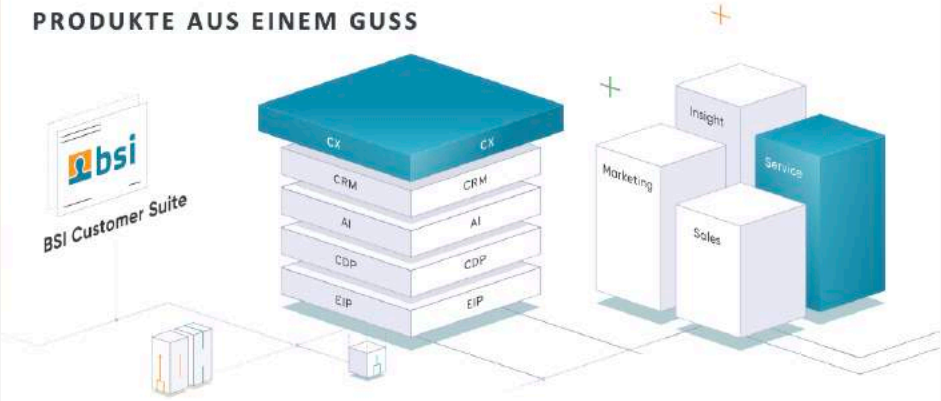
BSI in a nutshell

25 JAHRE ERFAHRUNG

ALLES AUS EINER HAND



PRODUKTE AUS EINEM GUSS



UNSERE KUNDEN

ÜBER UNS

Was für uns wertvoll ist.

Wir sind offen.

Wir lieben unsere Kunden.

Wir sind Handwerker.

Der Koch serviert das Essen.

Wir können viel, aber nicht alles.

Wir machen es.

Wir haben unseren Job nur leihweise.

Kurzfristige Zahlen interessieren uns nicht.

100%

Leidenschaft bei BSI

Wir haben keine Abteilungen.

Wir arbeiten gerne – und so wenig wie nötig.

Wir sind nett zueinander.

Wir stellen nur gute Leute ein.

Wir haben keine Hierarchie, wir sind ein Netzwerk.

Unsere Reglemente haben insgesamt maximal 10 Seiten.

Wir lügen nicht.

Wir sind demütig.

Capability Map

Omni Channel

E-Mail	Self Service	Messaging
Letter	Web	Chat
Phone	App	Social Media
Visit (incl. Offline)	PoS	Event

Interface

ETL	Syrius	Office
REST API	Finnova	Groupware
MOM	Avaloq	Service Partner
DB, CSV	SAP	3rd Party

Device

Desktop
Tablet
Mobile
Voice

Customer Experience

Customer Journey	Onboarding	Direct Marketing	Customer Lifecycle
Storyboard	Next Best Action	Newsletter	Retention
Mission Control	Self-Service Cockpit	NPS	Lead Nurturing
CMS	Proactive Service	Event Management	Contact Automation

Artificial Intelligence

Deep Learning	Hyper Personalization	Workflow Optimization
Natural Language	Clustering	Time Prediction
Text Classification	Churn Detection	Fraud Detection
Image Classification	Customer Value	Recommendations

CRM

Customer

Golden Record	360° View	Data Quality
Network, Relations	Advisory Team	Opt-in / Opt-out
Adress Mgmt	Partner Mgmt	GDPR
Bank Account	Document Mgmt	

Activity Management

Cockpit	Collaboration	Document Generation
Workflow	Calender	Global Search
Assistent	Newsfeed	Tutorial
Case	Tasks	

Loyalty

Wallet
Voucher
Card

Sales

Opportunity Mgmt	Offer
Lead Automation	Products
KAM	Pricing
Cross-/Upselling	Contracts
Strategic Selling	Project Mgmt

Marketing

Campaign	Audience
Action	Targeting
Interests	Potential Analysis
Review	Scoring
Responses	Marketing Automation

Service

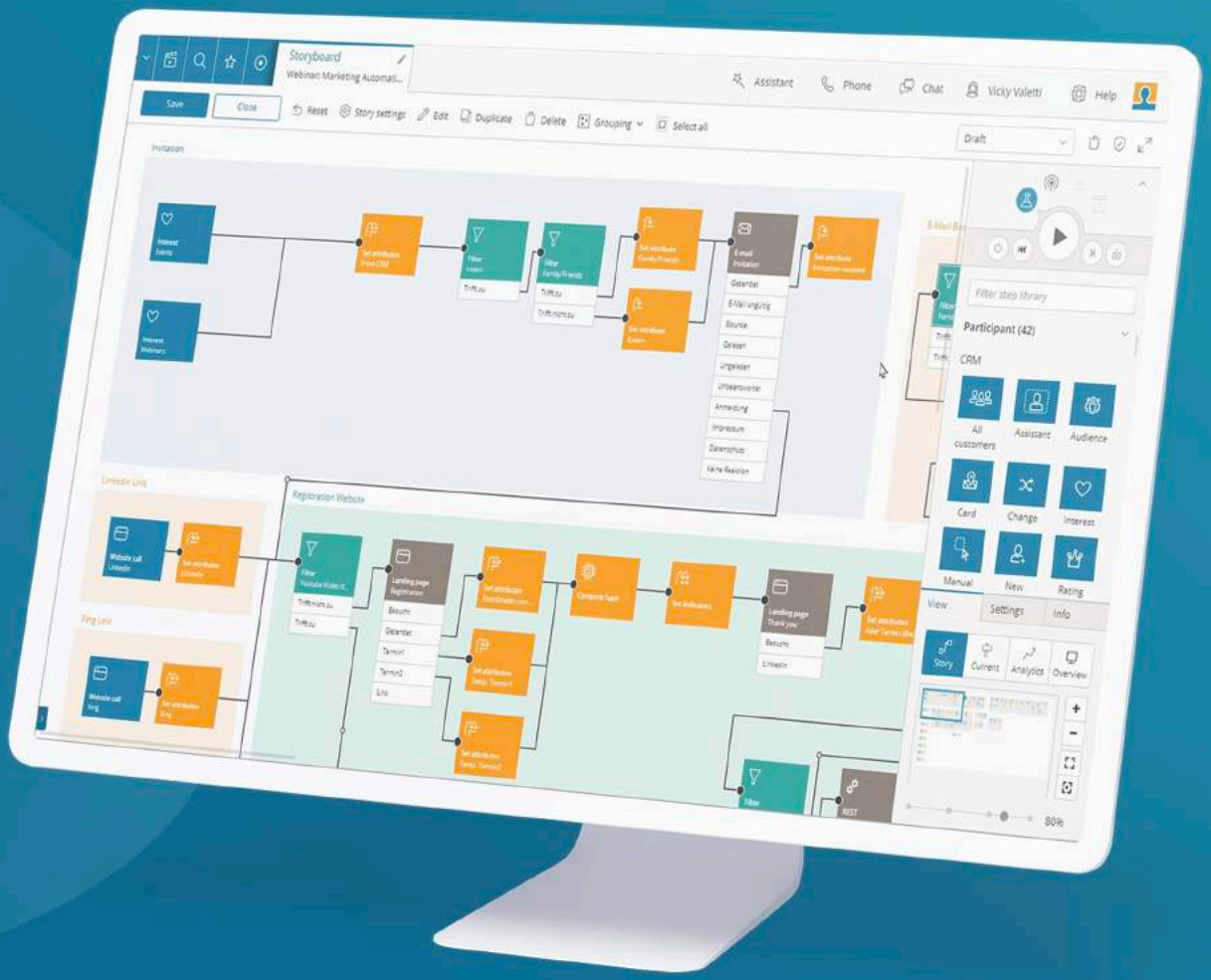
Service Lines	Knowledge Base
SLA	Virtual Teams
In/Outbound	Skills
Tickets	Capacity Mgmt
Routing	Service Automation

Insights

CPM
Ad-hoc Reports
Interactive Analytics
KPI
Rule Engine

Branchen

Banking	Insurance	Retail	Health


Storyboard
Webinar Marketing Automati...
Assistant
Phone
Chat
Vicky Valetti
Help
Save
Close
Reset
Story settings
Edit
Duplicate
Delete
Grouping
Select all
Draft
Invitation
Registration Website
Filter step library
Participant (42)
CRM
All customers
Assistant
Audience
Card
Change
Interest
Manual
New
Rating
View
Settings
Info
Story
Current
Analytics
Overview
80%

MARKETING TECHNOLOGY

Q&A

MARTECH im Fokus
Demnächst....
MARKETING TECHNOLOGY
MARTECH
im Fokus
Nächste Episode am 25. August 2021

featuring: magnolia®

MARTECH im Fokus

Vielen Dank!!

Urs Blickenstorfer

Nadim Diethelm

bsi.cx