



DATA-DRIVEN MARKETING

Robert Bruckbauer



IT'S OUR MISSION TO CONNECT THE DOTS

**WIR SIND ÜBERZEUGT, DASS DIE
ZUKUNFT VON CUSTOMER EXPERIENCE
PERSONALISIERT, BASIEREND AUF
DATEN, ANGETRIEBEN VON KREATIVITÄT
UND ERMÖGLICHT DURCH TECHNOLOGIE
IST.**



WIR BEFINDEN UNS IN DER CUSTOMER EXPECTATION ECONOMY

Kunden erwarten eine personalisierte
Experience über alle Touchpoints

GESTERN
PERSONAL
SELLING

MORGEN
PERSONALIZED
EXPERIENCE

Customer
expectation

NBX

NBA

NBO

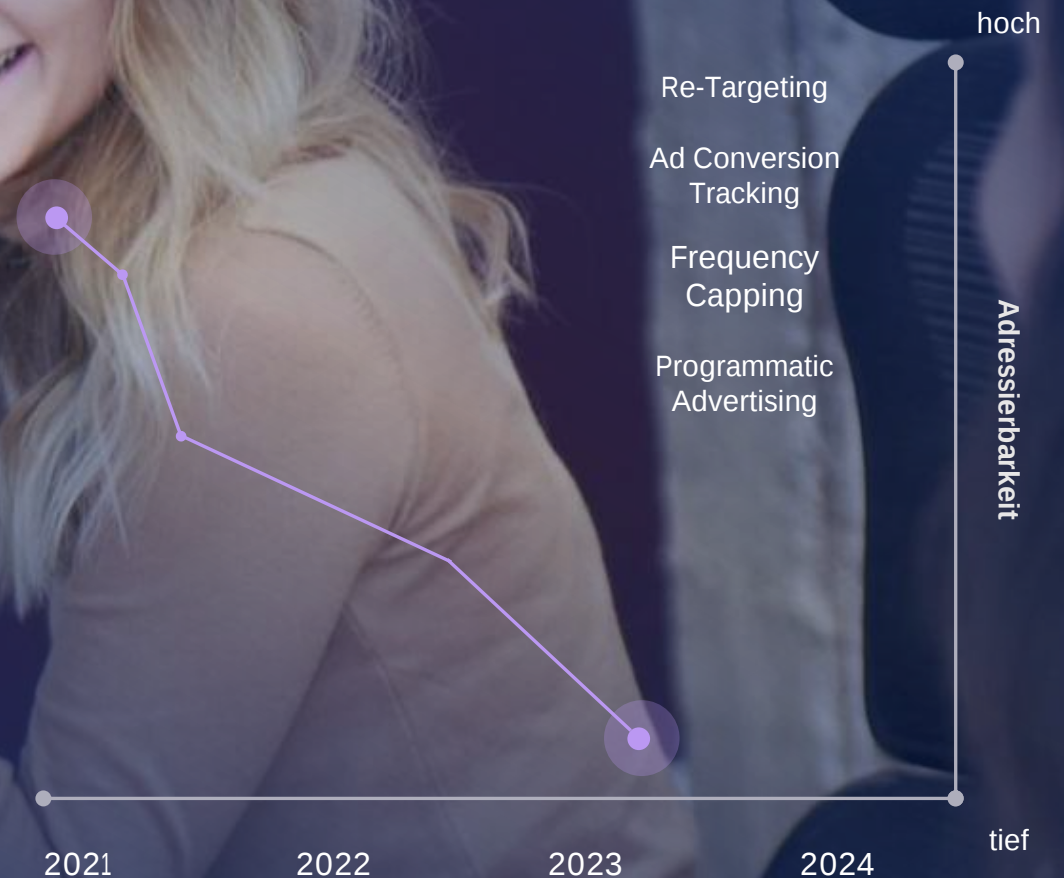
Sale

HEUTE
PERSONALIZATION

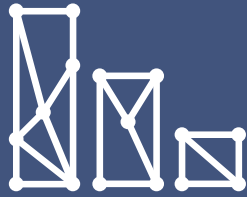


DER HEUTIGE ANSATZ IST NICHT MIT EINER PRIVACY-FIRST ÄRA VEREINBAR

Da 3rd-Party-Cookies bald aussterben, ist ein Paradigmenwechsel im Marketing erforderlich

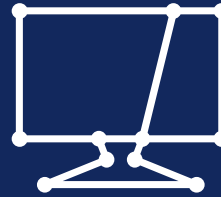


People-based Marketing basiert auf drei herkömmlichen Komponenten, die optimal harmonisieren müssen



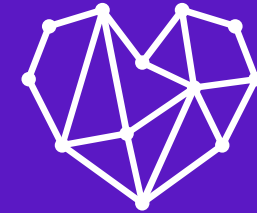
PEOPLE-BASED DATA

Sammlung und Management von nutzerbasierten Daten oder Nutzerprofilen auf Basis einer Einwilligung



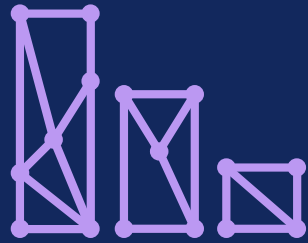
MARKETING TECHNOLOGY

Verwendung geeigneter Automatisierungstools und KI um eine Hyper-Personalisierung zu ermöglichen



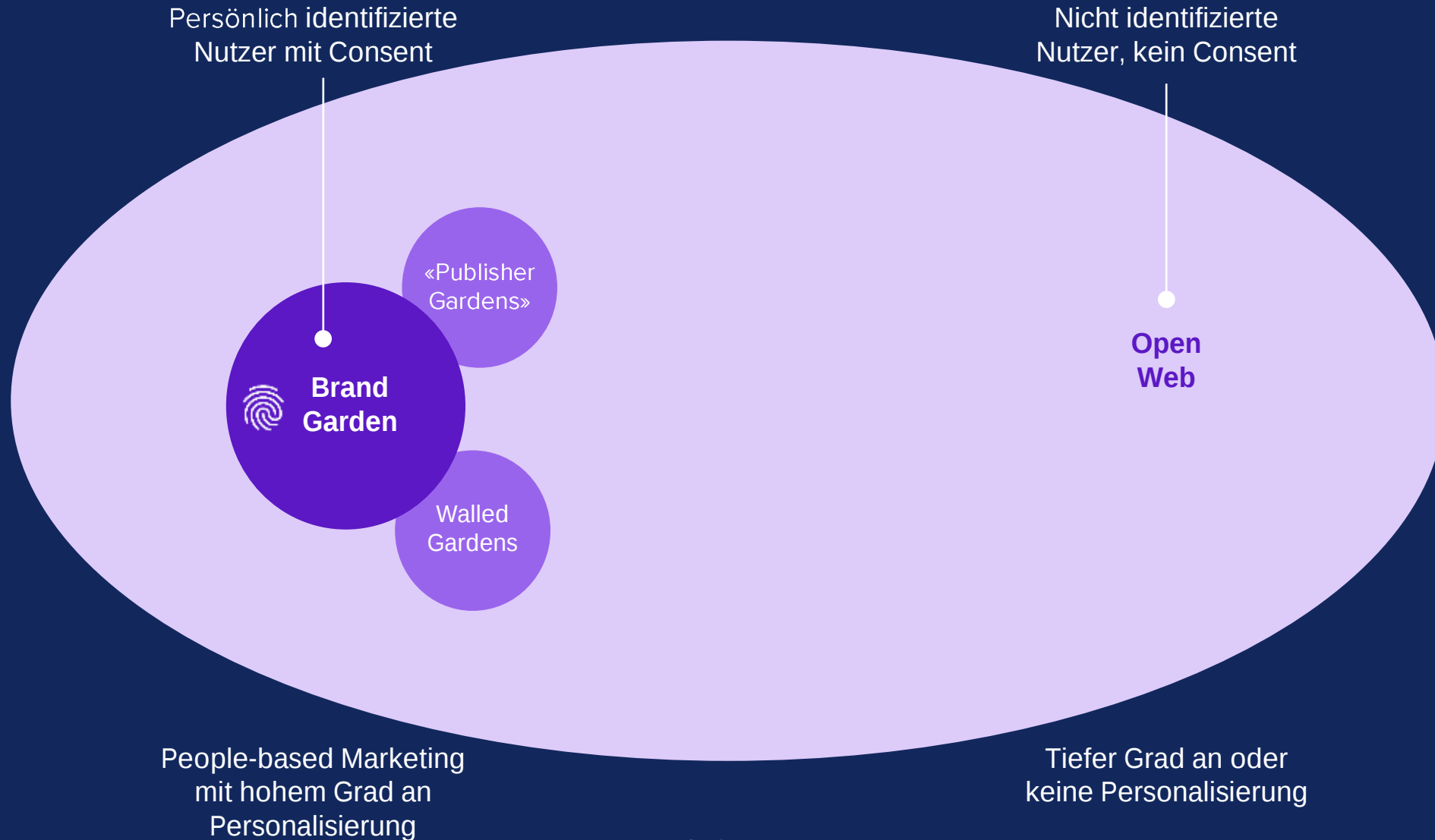
CUSTOMER-CENTRIC ACTIVATION

Gestaltung von individuellen und nahtlos personalisierten Nutzererlebnissen in Micro Moment Journeys

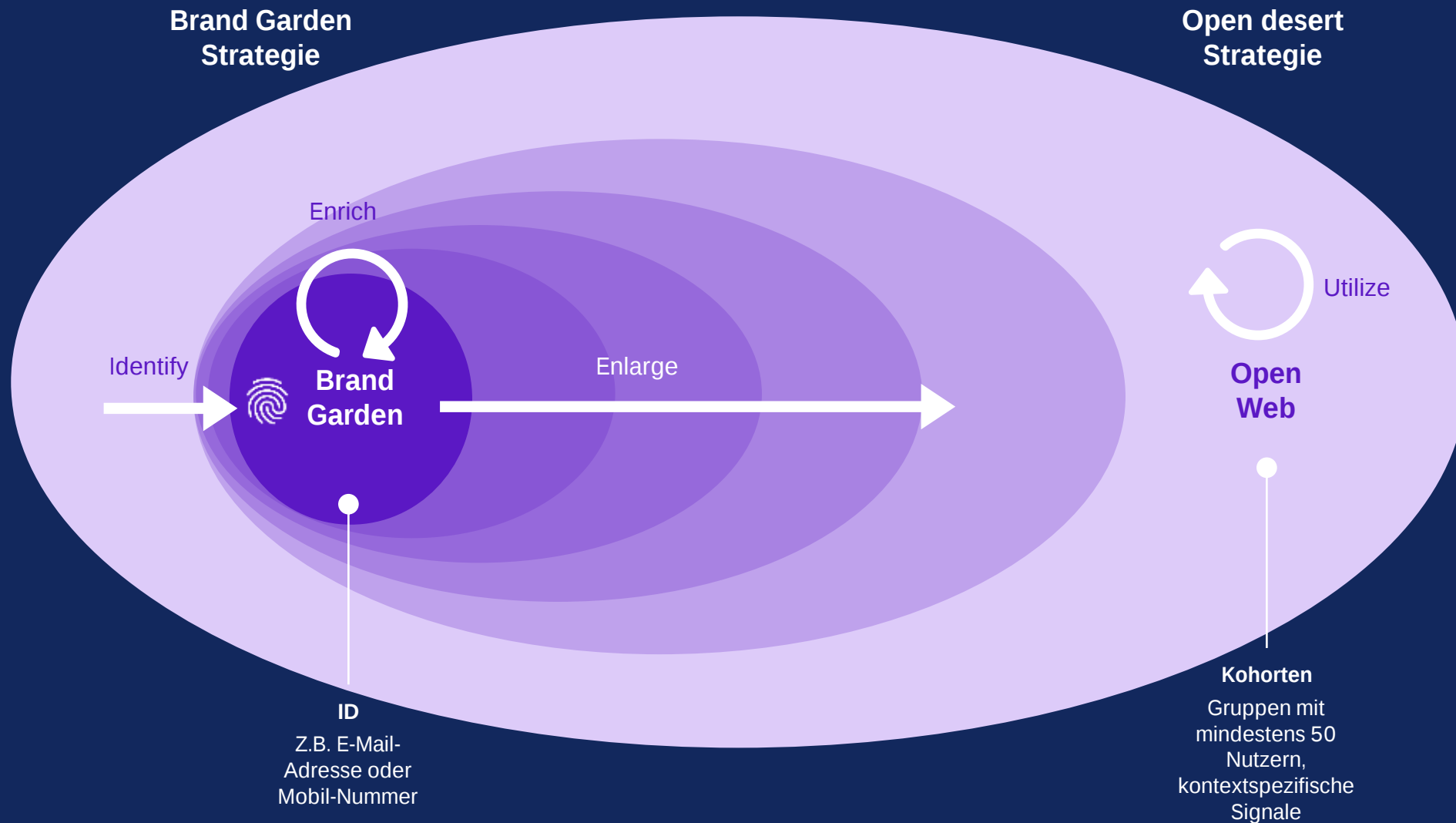


People-based Data

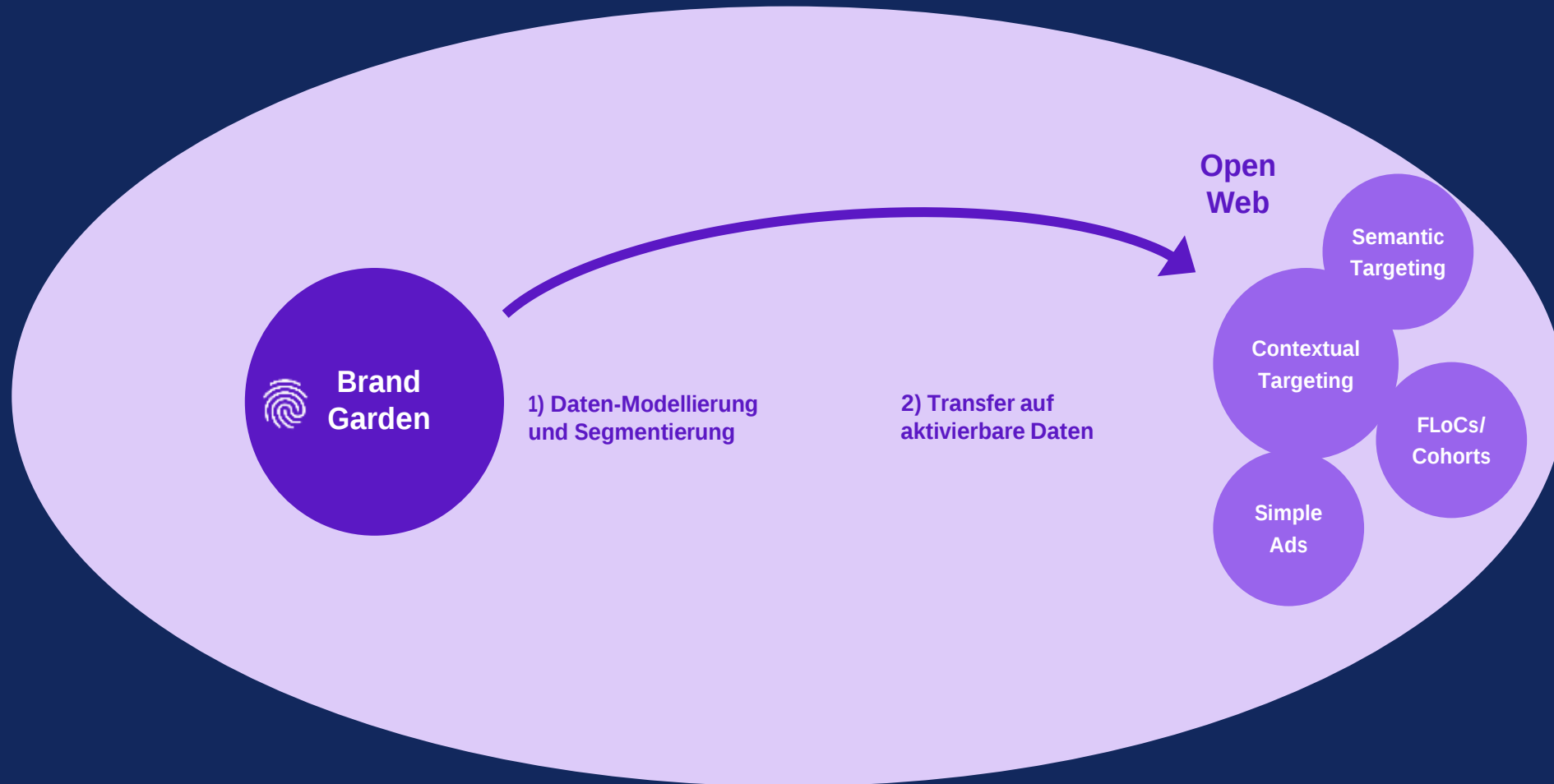
Brands müssen Nutzer für einen «Brand Garden» gewinnen



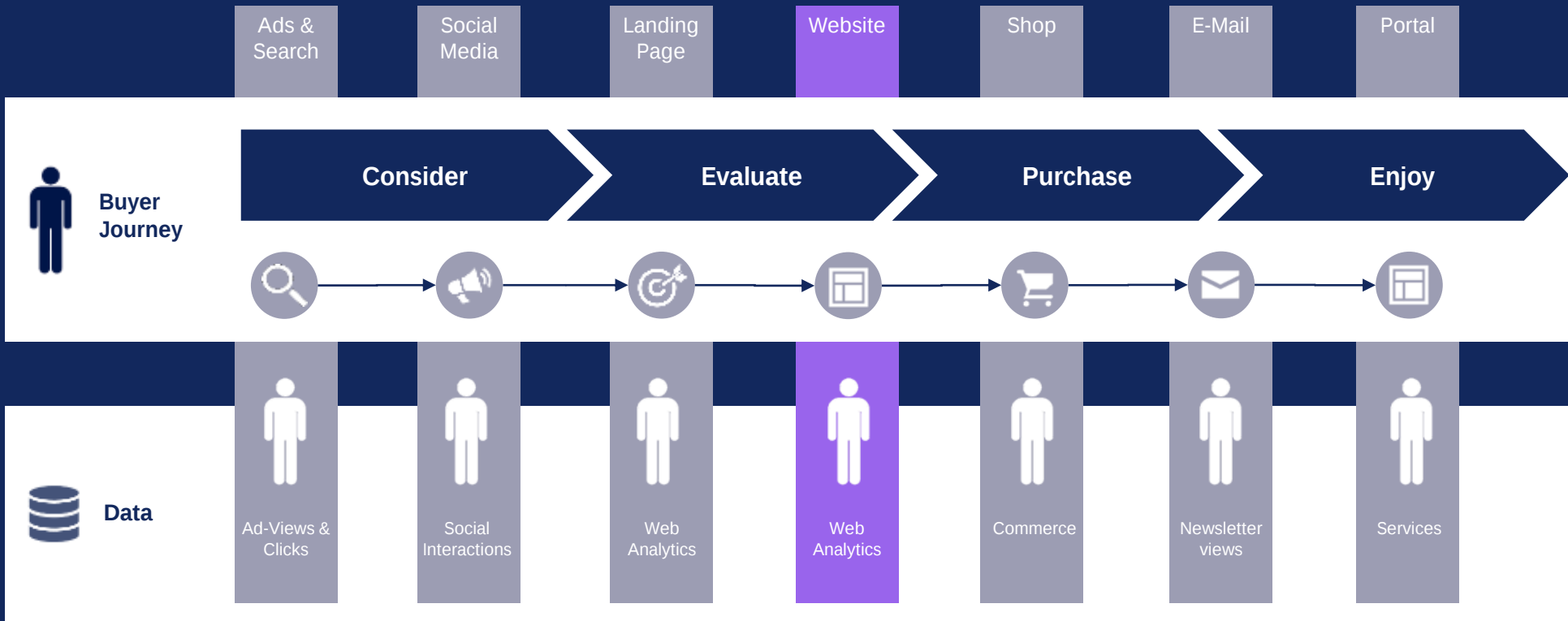
Aufbau eines “Branded Garden” mit First Party Daten als nachhaltige Strategie



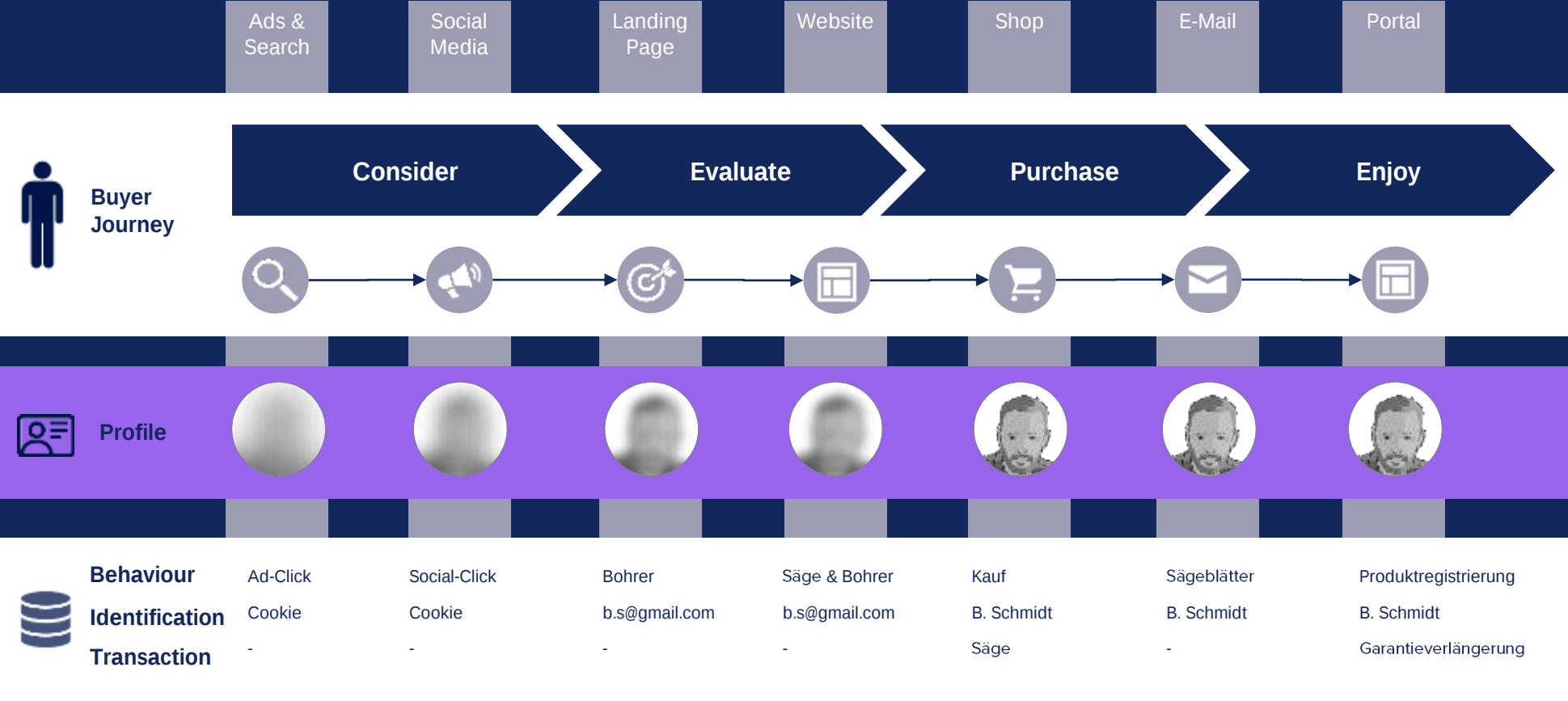
First Party-Daten bilden auch die Grundlage um Nutzer ausserhalb des Brand Gardens gezielter zu erreichen



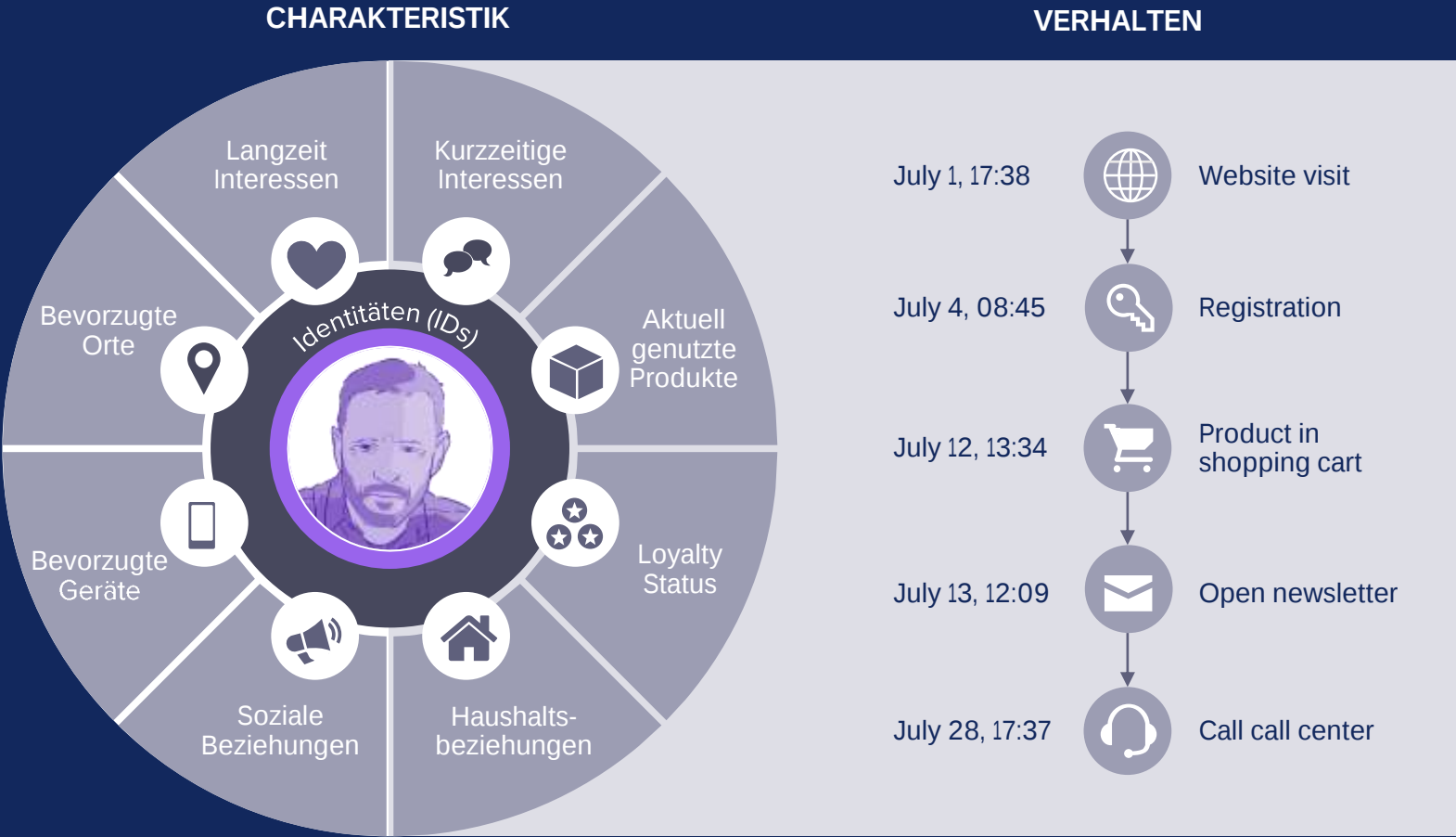
Wir müssen kanalspezifische Daten-Silos aufbrechen



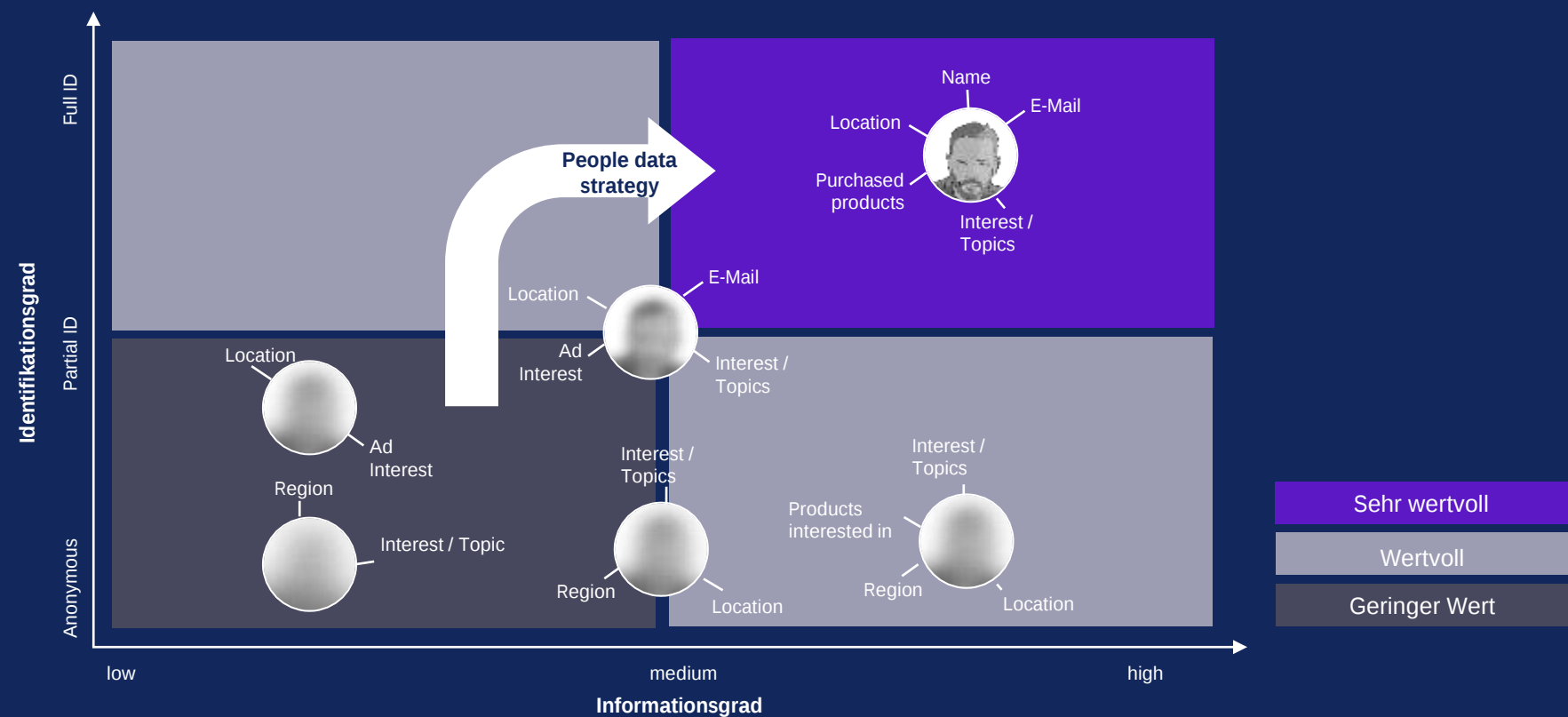
Nutzerprofile müssen sich entlang der Customer Journey aufbauen können



Ein kanalübergreifendes, identifiziertes Nutzerprofil



Eine geeignete First-Party Datenstrategie definiert Incentives für Identifikation und Informationspreisgabe



Source: Dempster/Lee: The rise of the platform marketer

Bausteine für eine Incentivierung von Nutzern



MONETÄRE BENEFITS

Loyalty Programm

Coupons

Cashback

Giveaways

Garantieverlängerung



WERTHALTIGE SERVICES

Digital Services

Gated Content

Facilitaion services

Test-kit/trial Programm



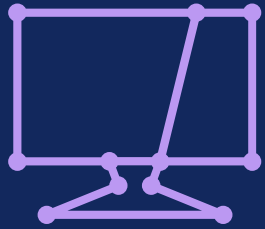
WEITERE ANSÄTZE

Exklusivität

Gamification

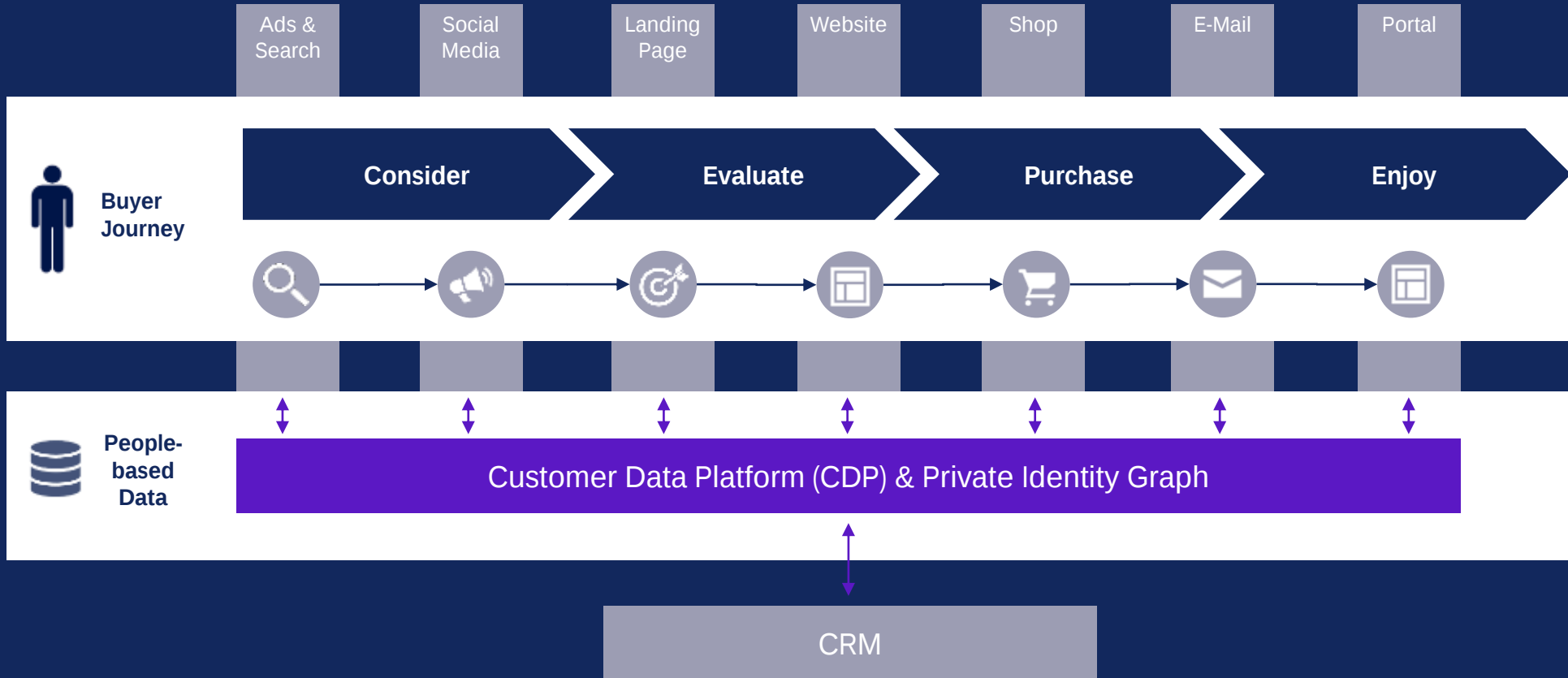
Zeitersparnis

Verlosungen



Marketing Technology

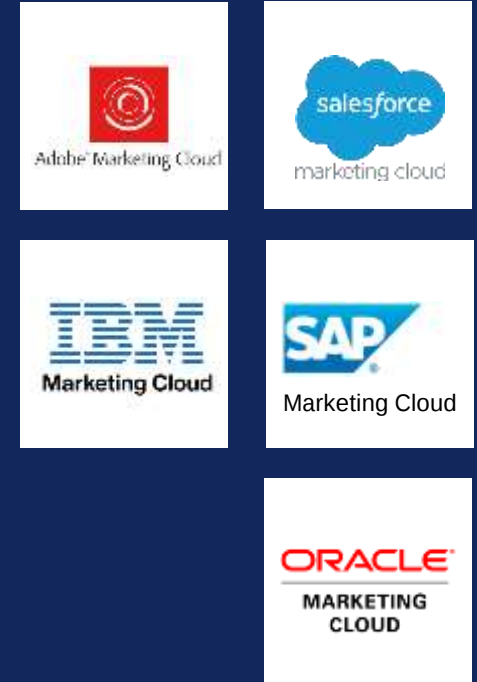
Im Zentrum steht eine Customer Data Platform (CDP) und ein Identity Graph zur Speicherung der Nutzerprofile



Die Realität der Marketing Tools ist unübersichtlicher...

Best of breed:

Software Suites:



Blaupause einer People-based Marketing Architecture.

ACTIVATION



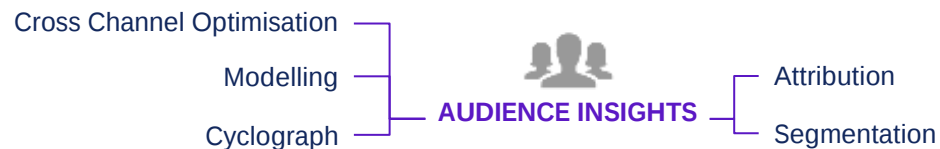
CONTENT



ORCHESTRATION

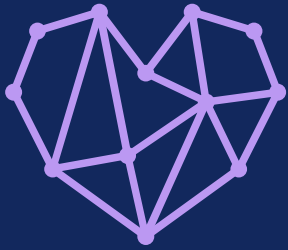


INSIGHTS



DATA MANAGEMENT

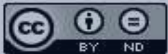




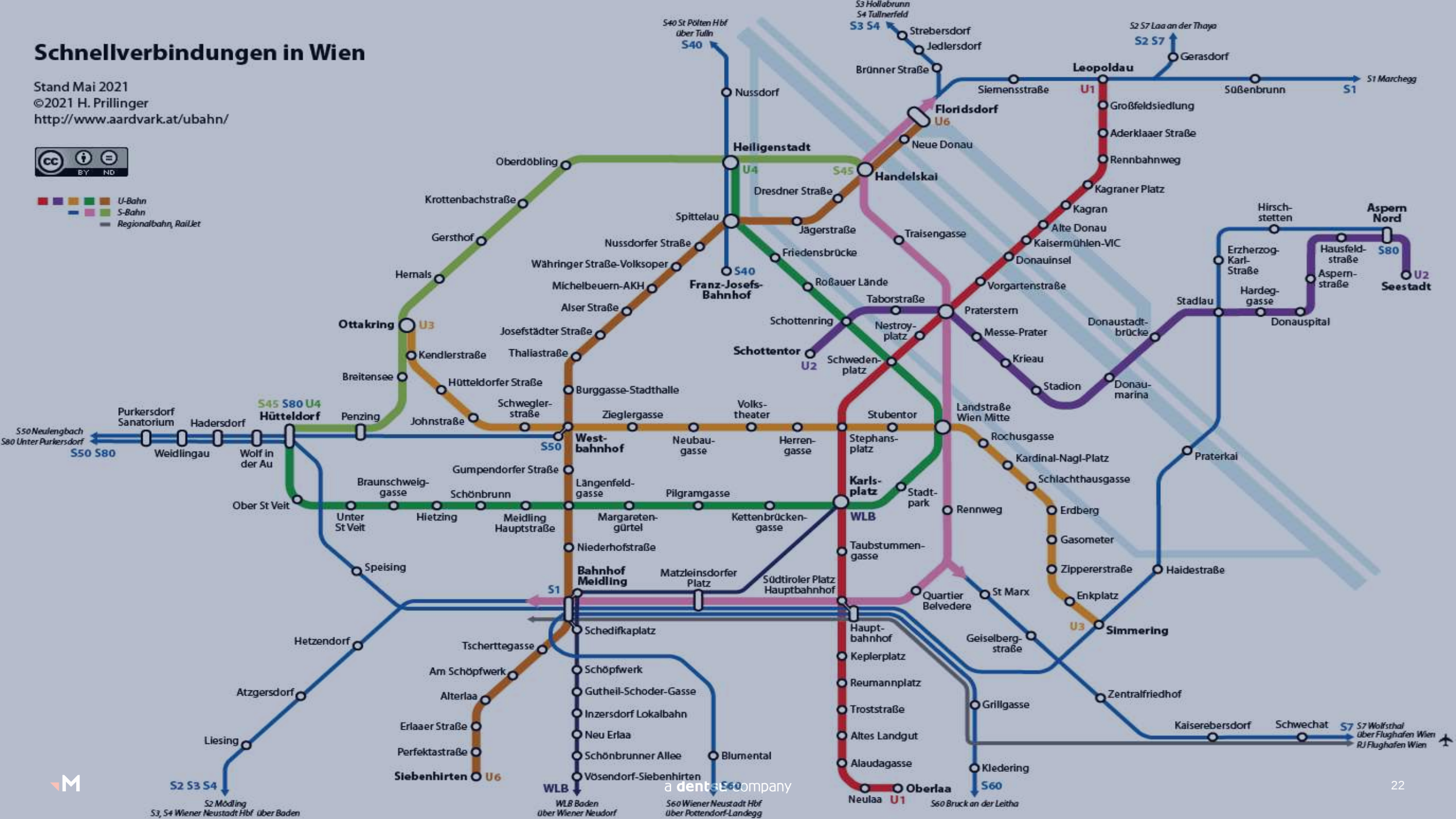
Kundenzentrierte Aktivierung

Schnellverbindungen in Wien

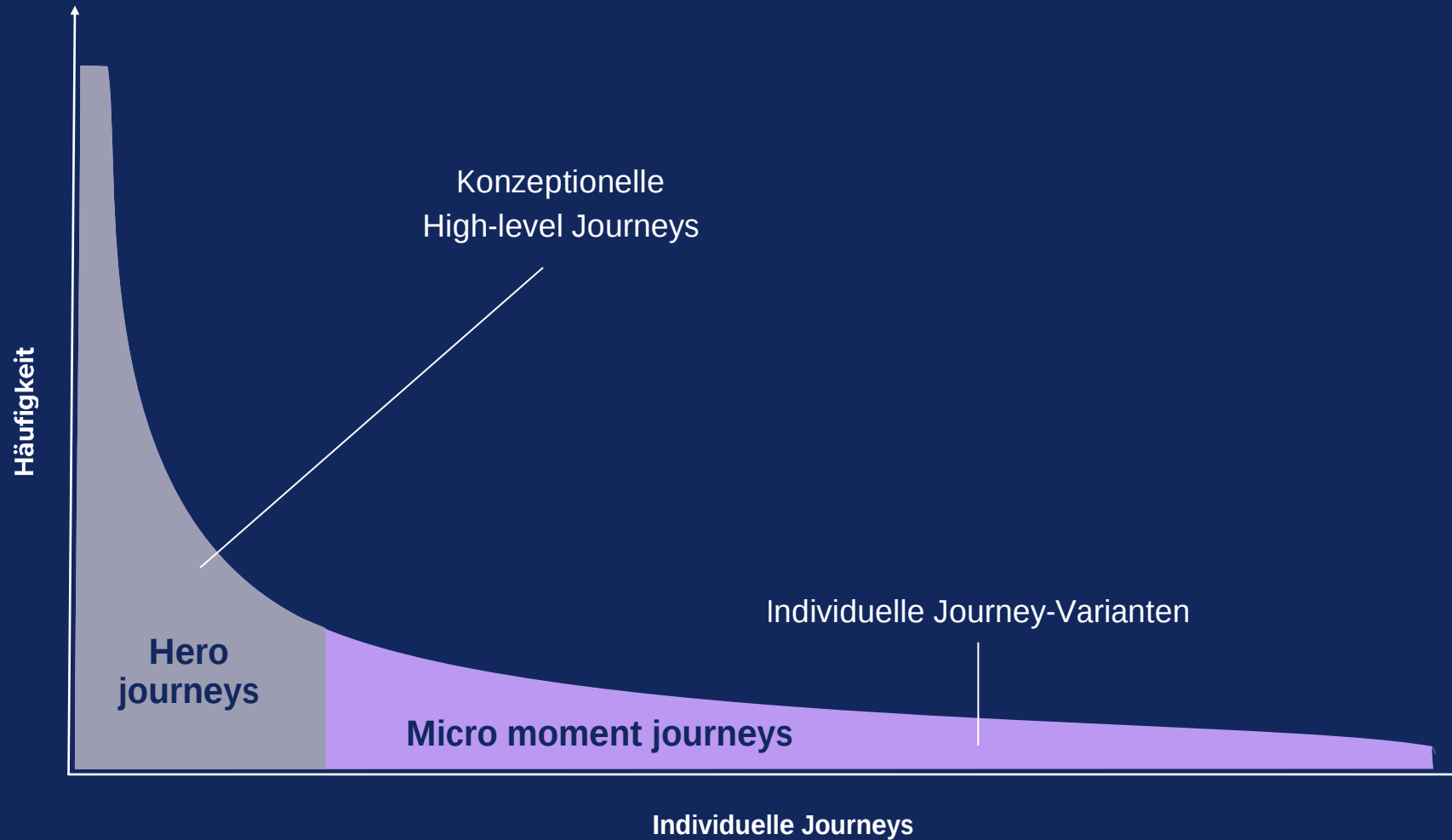
Stand Mai 2021
©2021 H. Prillinger
<http://www.aardvark.at/ubahn/>



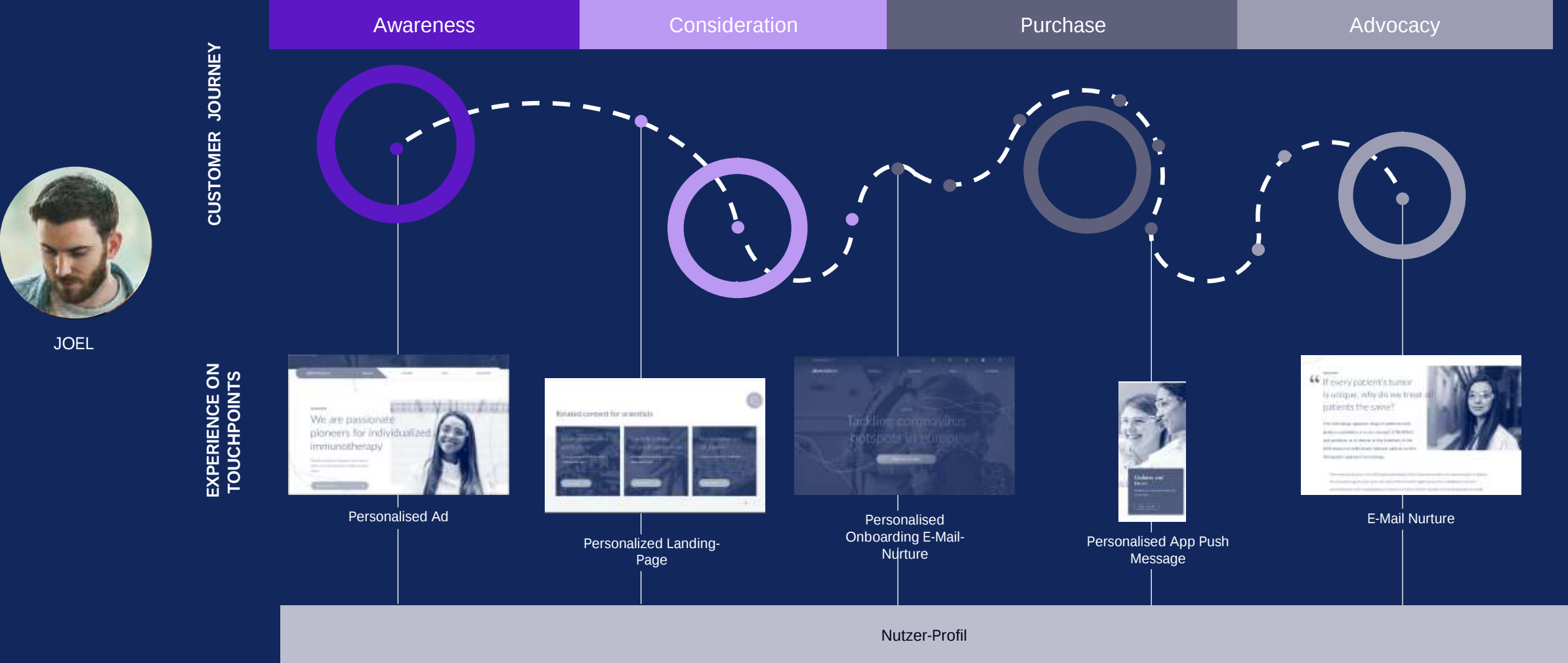
- U-Bahn
- S-Bahn
- Regionalbahn, RailJet



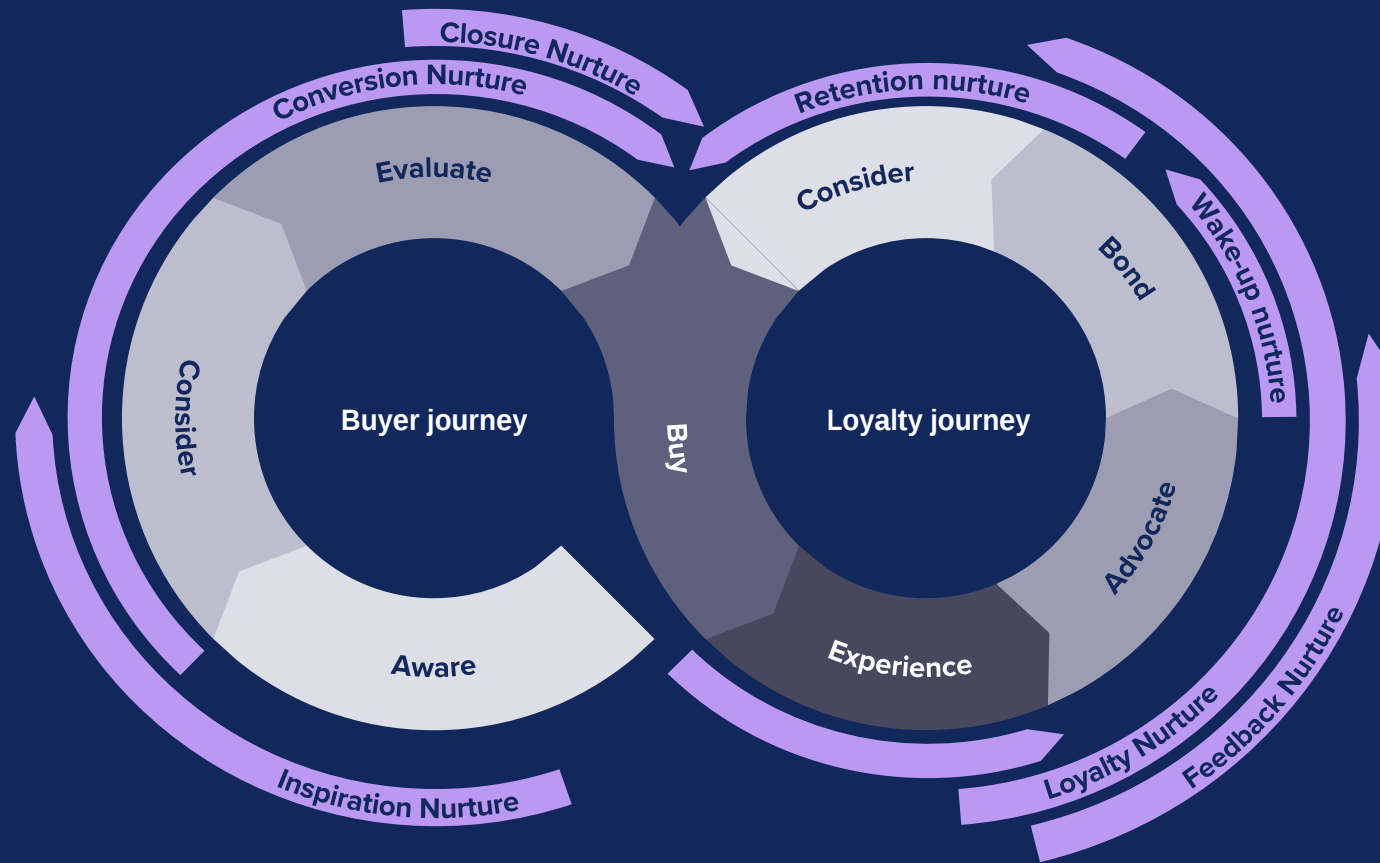
Aus diesen Micro-Moment Journeys resultiert eine Hyper-Personalisierung



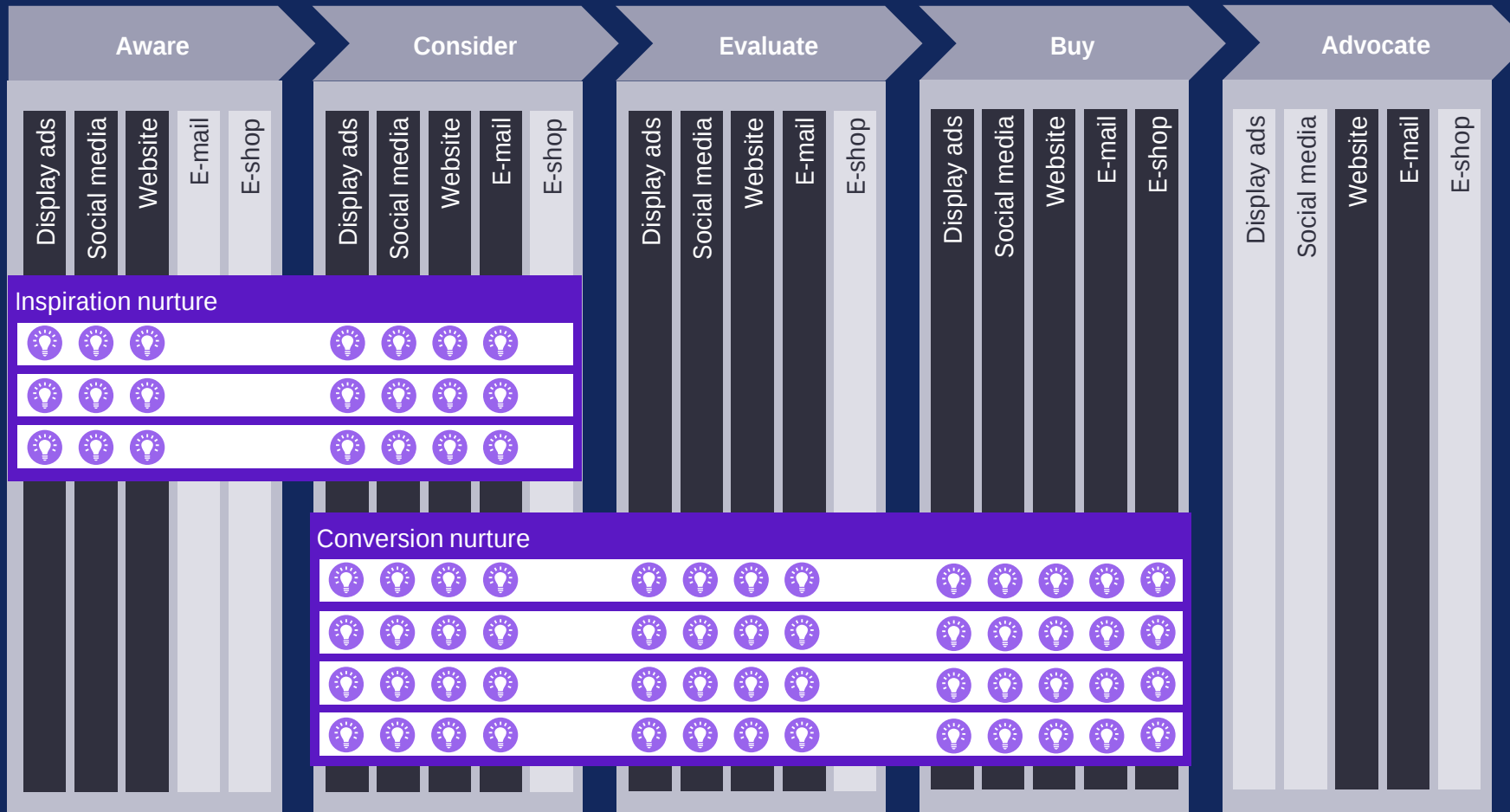
Micro-Moment Journeys: Individuelle und nahtlose Experiences



Statt Kampagnen ein Komplex von personalisierten Nurtures entlang von Journey-Phasen



Jeder Nurture wird regelbasiert oder über ein zentrales Decisioning orchestriert und personalisiert



Individualisierte, kanalspezifische Experience/Angebot

PEOPLE-BASED MARKETING ADRESSIERT DIE PARADIGMEN- WECHSEL IM MARKETING

1

INDIVIDUELLE MOMENTE UND ERLEBNISSE ANSTATT MARKETING AUF ZIELGRUPPEN

- Customer Centricity anstatt kanalbasierte Denkweise
- Always-on Marketing anstatt Kampagnen
- Inbound anstatt Outbound

2

VERTRAUENSVOLLE BEZIEHUNG MIT CONSENT ANSTATT MARKETING AUF COOKIES

- First-party Daten anstatt Third-Party Daten
- Einwilligung anstatt Opt-out
- Langfristige Kundenbeziehungen anstatt kurzzeitige Awareness

3

FOKUS AUF DATA UND TECHNOLOGIE WENIGER MEINUNG UND KREATIVITÄT

- People-based Data anstatt Daten aus Silos
- Powerplay von MarTech-Tools anstatt Outsourcing
- Individuelle Ansprache anstatt die “Big Idea”

 **DREAM**  **DO**  **DELIVER**