

LSZ Future of Marketing Kongress **Case Café Workshop: Let's get personal!**

myKBC Portal von Kapsch - Nutzen und Mehrwerte durch KI und Personalisierung in einem B2B Kundenportal

#FOM22

Agenda

1. Case Café Workshop: Let's get personal!
 - Kurze Intro, Michael Maurer, Sitecore
2. Vorstellung: myKBC Portal von Kapsch - Nutzen und Mehrwerte durch KI und Personalisierung in einem B2B Kundenportal
 - Andreas Kölle, Johannes Jobst, CAMAO TEC
3. Offene Diskussion & Fragen
 - Gemeinsam mit Peter Karas, Kapsch BusinessCom

Für Sie heute hier...



Michael Maurer

**Director, Customer
Experience Austria**
Sitecore

michael.maurer@sitecore.com
www.sitecore.com



Peter Karas

Senior Project Manager
Kapsch BusinessCom

peter.karas@kapsch.net
www.k-business.com/



Andreas Kölle

Team Lead
Partner-Management
CAMAO TEC

andreas.koelle@camao.one
www.camao-tec.com



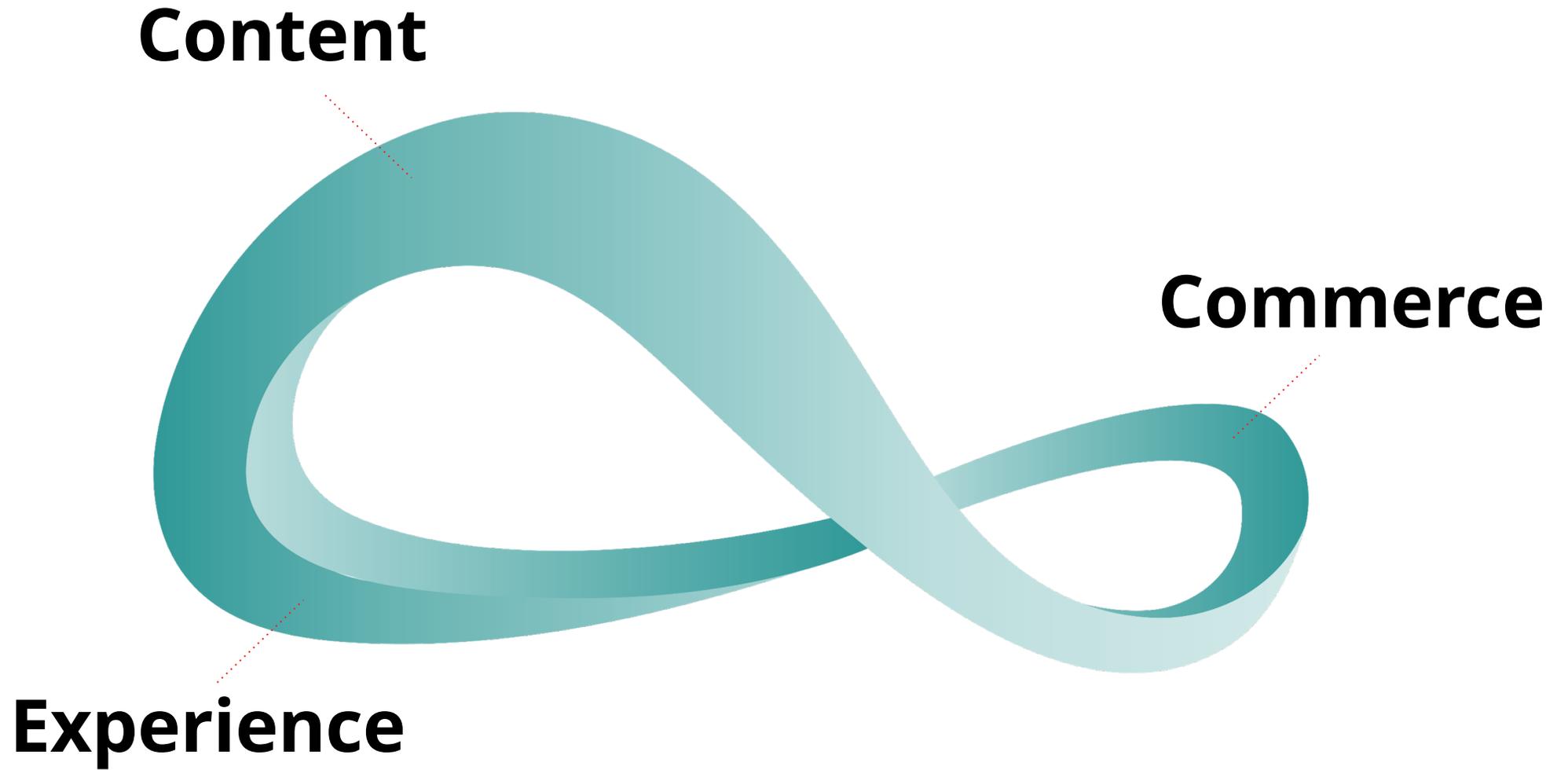
Johannes Jobst

Unit Lead
Vertrieb & Marketing
CAMAO TEC

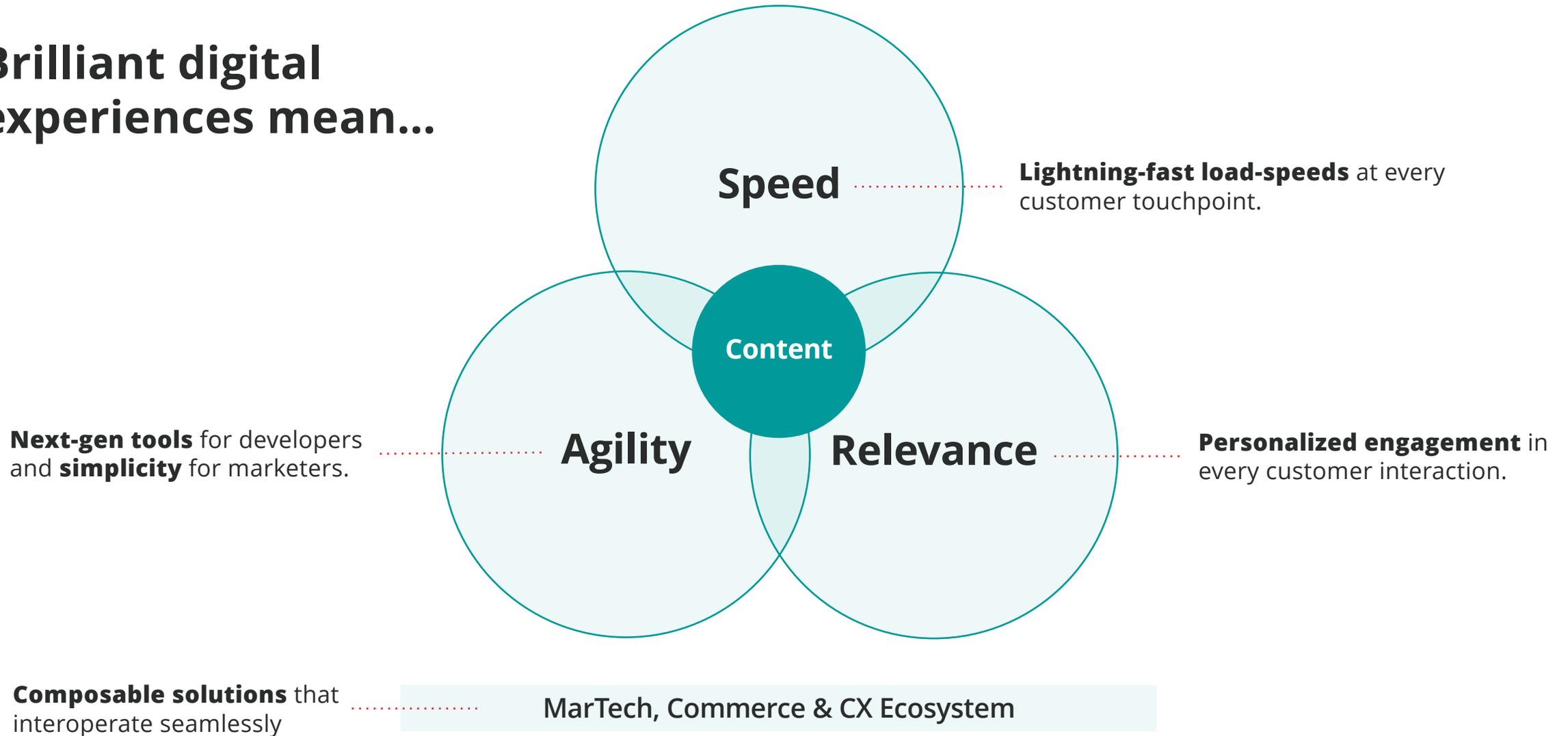
johannes.jobst@camao.one
www.camao-tec.com

“The pace of change has never been this fast –
yet it will never be this slow again.”

Justin Trudeau
Davos



Brilliant digital experiences mean...



[K-Businesscom](#)[Presse](#)[Karriere](#)[Österreich/Schweiz](#) ▼[✉ Schreiben Sie uns](#)[🔍 Suchen](#)[Über uns](#) ▼ [Digitale Transformation](#) ▼ [Lösungen](#) ▼ [Branchen](#) ▼ [Referenzen](#) [Blog](#) [Events](#)

Open
Circularity Platform



Cloud
Transformation



KBC Cyber
Defense Center



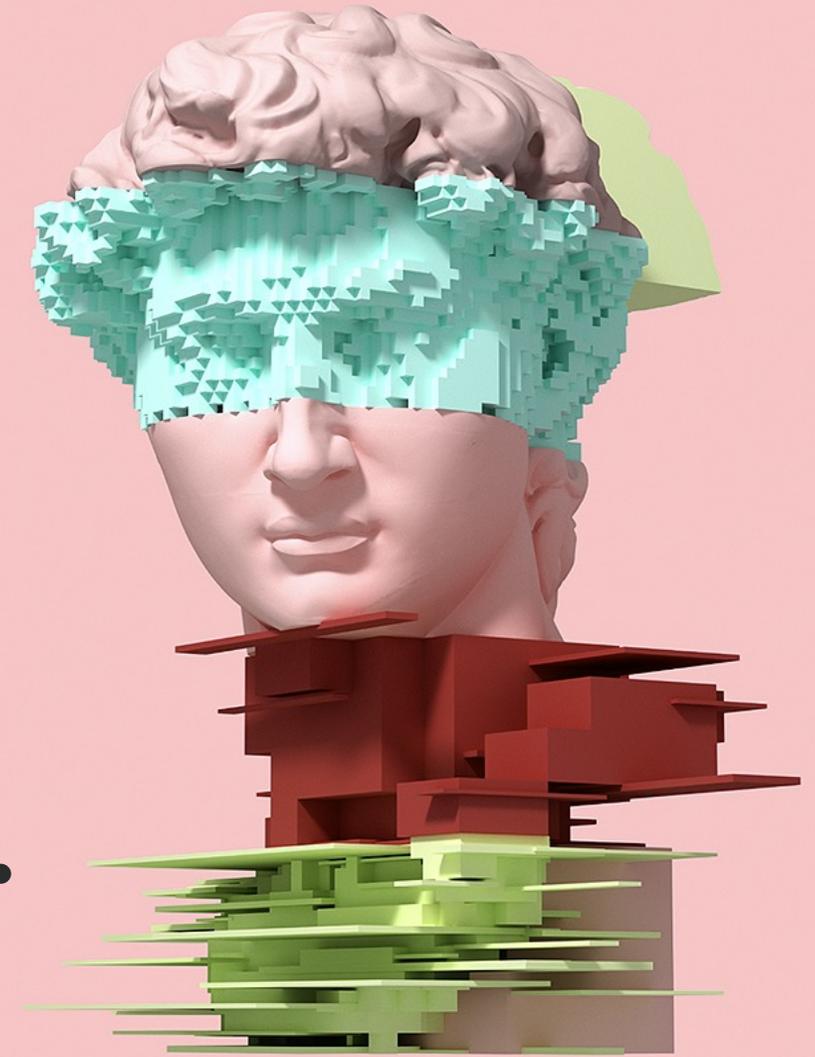
Smart
Manufacturing



Mehrwerte

TEEC?

Unser Antrieb ist es,
digitale Transformationen
erlebbar zu machen, damit
Menschen, Marken und
Maschinen in unserer Welt
einzigartig zusammen wirken.



Partnerschaften & Zertifizierungen



Consulting, Agency & Technology

Unser **Markt** ist Deutschland, Österreich und die Schweiz

Unser **Projekte** sind international und auf der ganzen Welt

Tochterunternehmen der **Schwarz** Gruppe

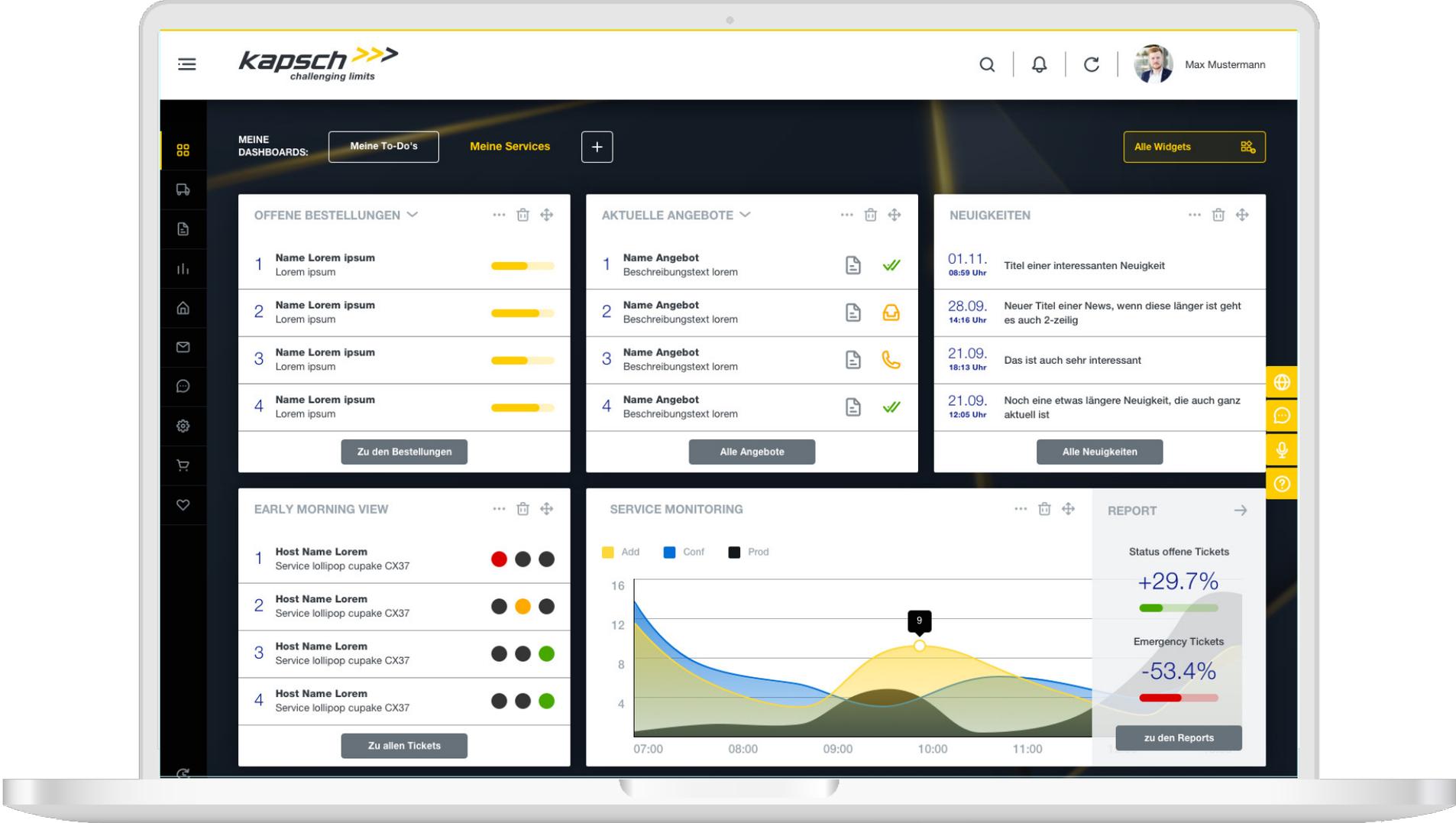
Vorbildhafter **Arbeitgeber** und Heimat für Menschen

>16 Mio EUR Umsatz pro Jahr

>300 Mitarbeiter

Mit myKBC will das Unternehmen die **Geschäftsprozesse** auf die Erzielung der **bestmöglichen Customer Experience** ausrichten und einen **durchgängigen Kundendialog** realisieren.

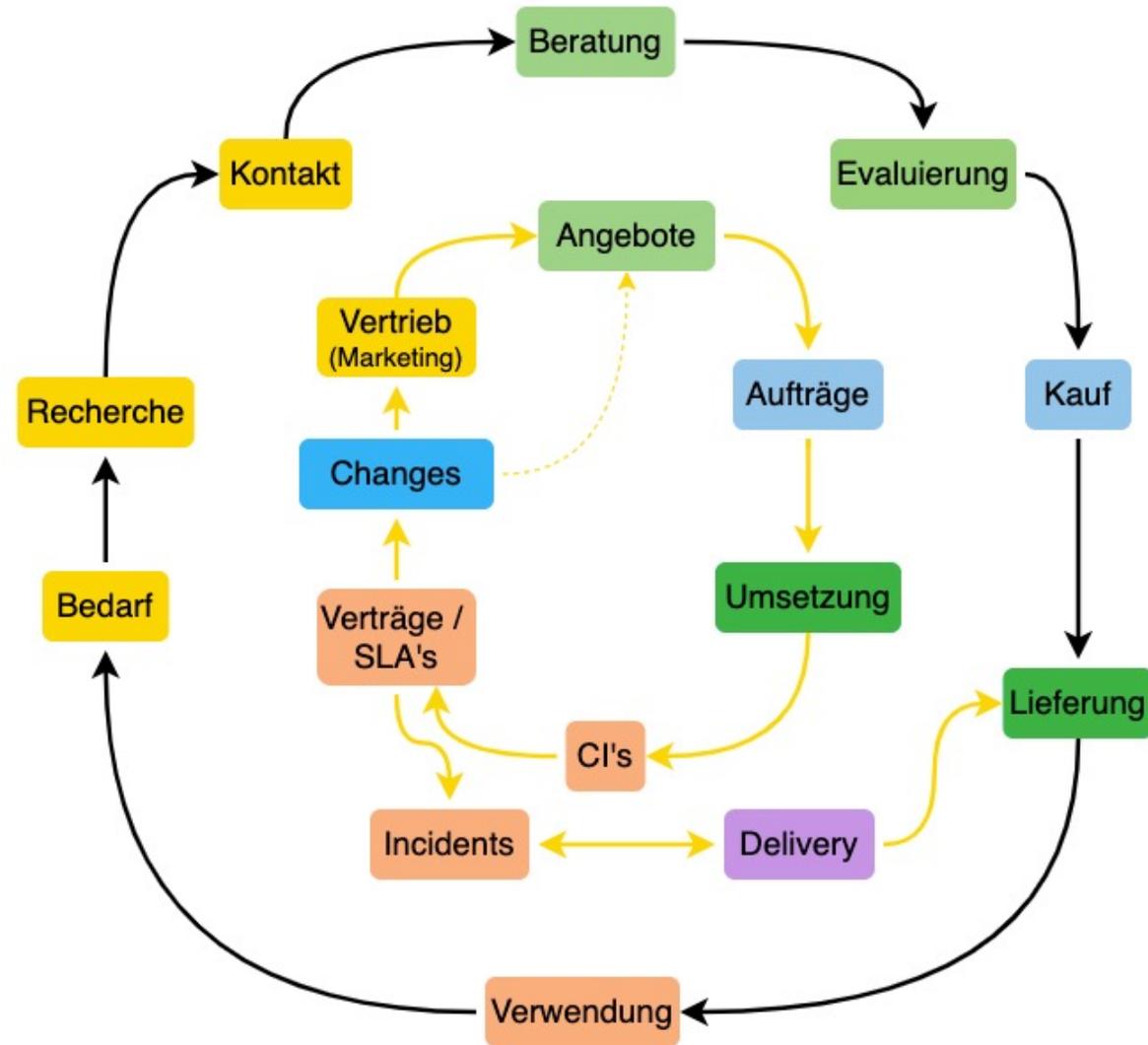
Der Schwerpunkt im Projekt ist hierbei das **geschlossenen Kundenportal** und die Entwicklung eines modernen Ansatz mit **Automatisierungs- & Personalisierungs** -Möglichkeiten.



Die Kapsch Card

Pre-Paid Model
für ICT Consulting &
Service Leistungen





Exemplarisches Szenario
Vertriebsprozess
Kapsch Card

Automatisierung &
Personalisierung





Timing

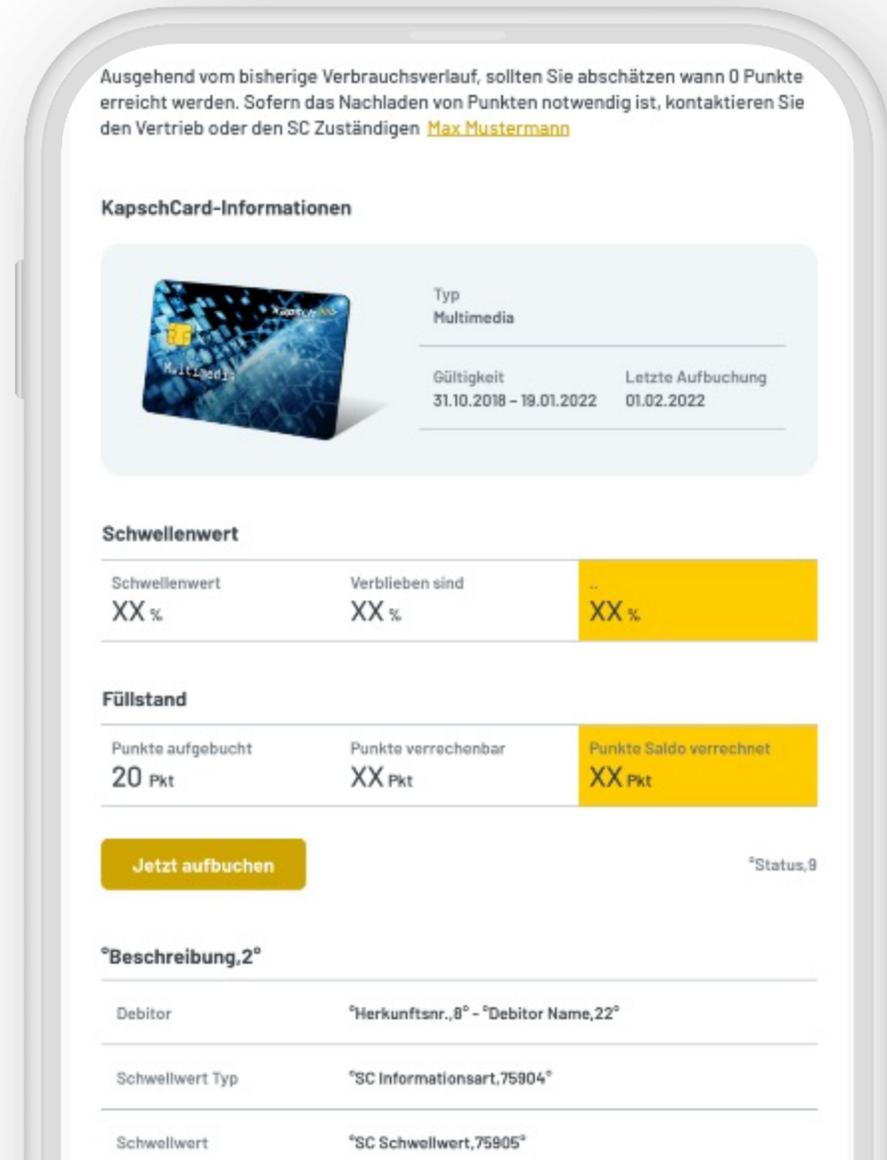
Sitecore entscheidet auf Basis des Verhaltens der Kundengruppe/Kunde wann die Nachricht - mit bester Erfolgsaussicht - geschickt wird.

Medium

Abhängig vom historischen Verhalten der Kundengruppe/Kunde versendet Sitecore die Nachricht über SMS und/oder Email (weitere Medien z.B. Teams App)

Prognose

Abhängig vom historischen Verhalten der Kundengruppe/Kunde ermittelt Sitecore wann für die Karte der Punktstand voraussichtlich auf 0 geht.





Interaktionspfad

Abhängig vom historischen Verhalten der Kundengruppe/Kunde ermittelt Sitecore welche Information und Interaktionspfad für den Kunden der optimalste ist.

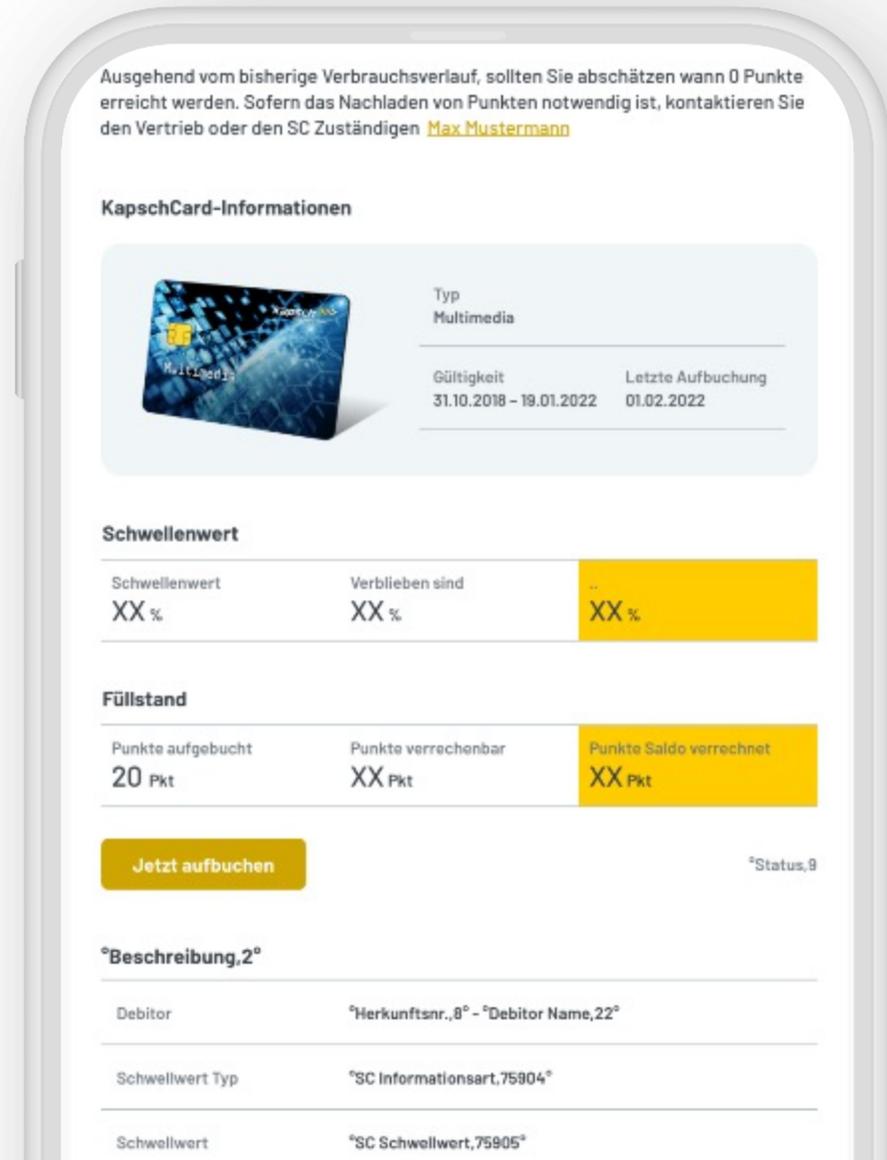
Landing Page, Chat mit Kundenberater, Buchungsformular

Frequenz

Abhängig vom historischen Verhalten der Kundengruppe/Kunde ermittelt Sitecore wie häufig, über welchen Kanal der Kunde zum aufladen aufgefordert wird.

Benachrichtigung

Ansprechpartner beim Kunden, KBC Account Manager und KBC Service Mitarbeiter/Techniker werden über Kunden Aktivitäten durch myKBC informiert. Entsprechende Regelwerke sind individuell hinterlegt und angepasst.



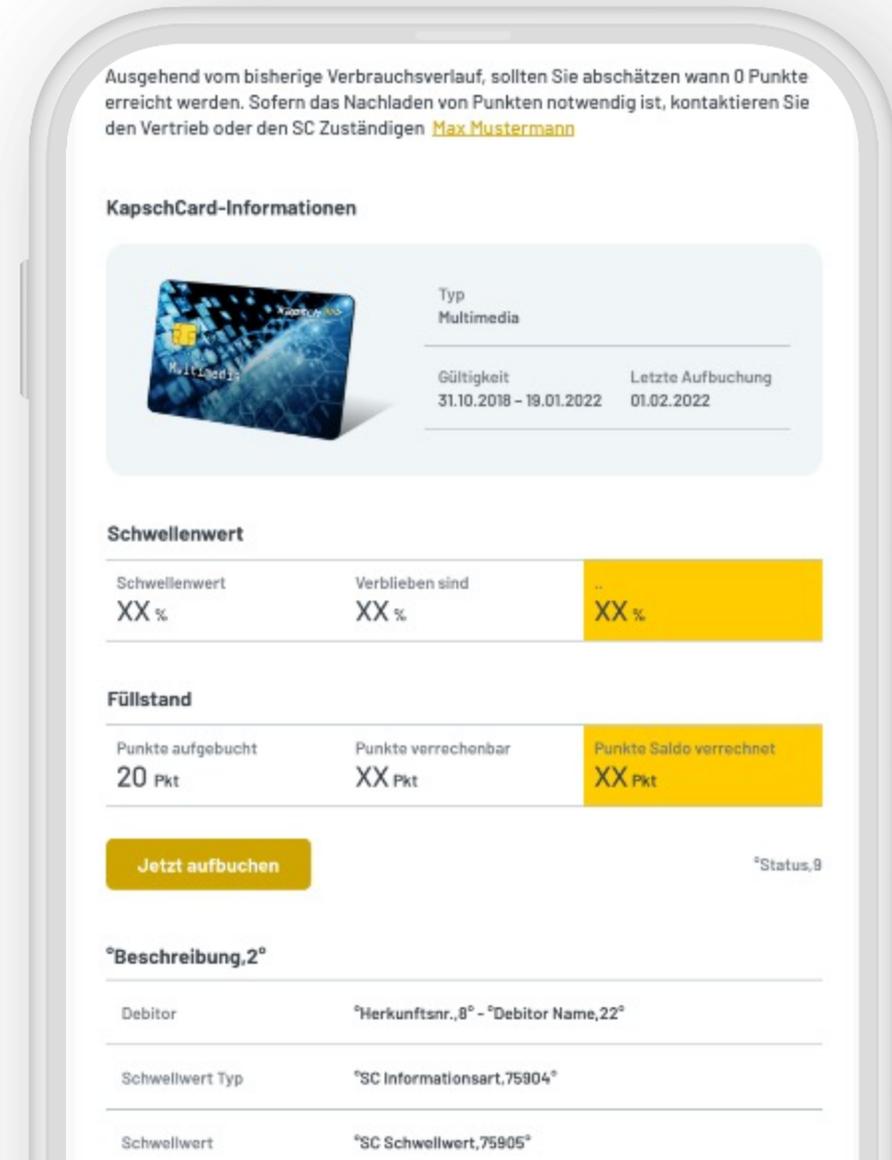


Cross-Sell Empfehlung

Sitecore ermittelt auf Basis des bisherigen Verhaltens, Buchungsvorgänge passende, ergänzende Lösungen.

Multivariate Tests

Sitecore ermittelt auf Basis von A/B Test die optimalen Inhalte/Texte für die Kundengruppe/Kunde und personalisiert die Nachricht entsprechend





Erkenntnisse nach 2 Jahren Pilotphase

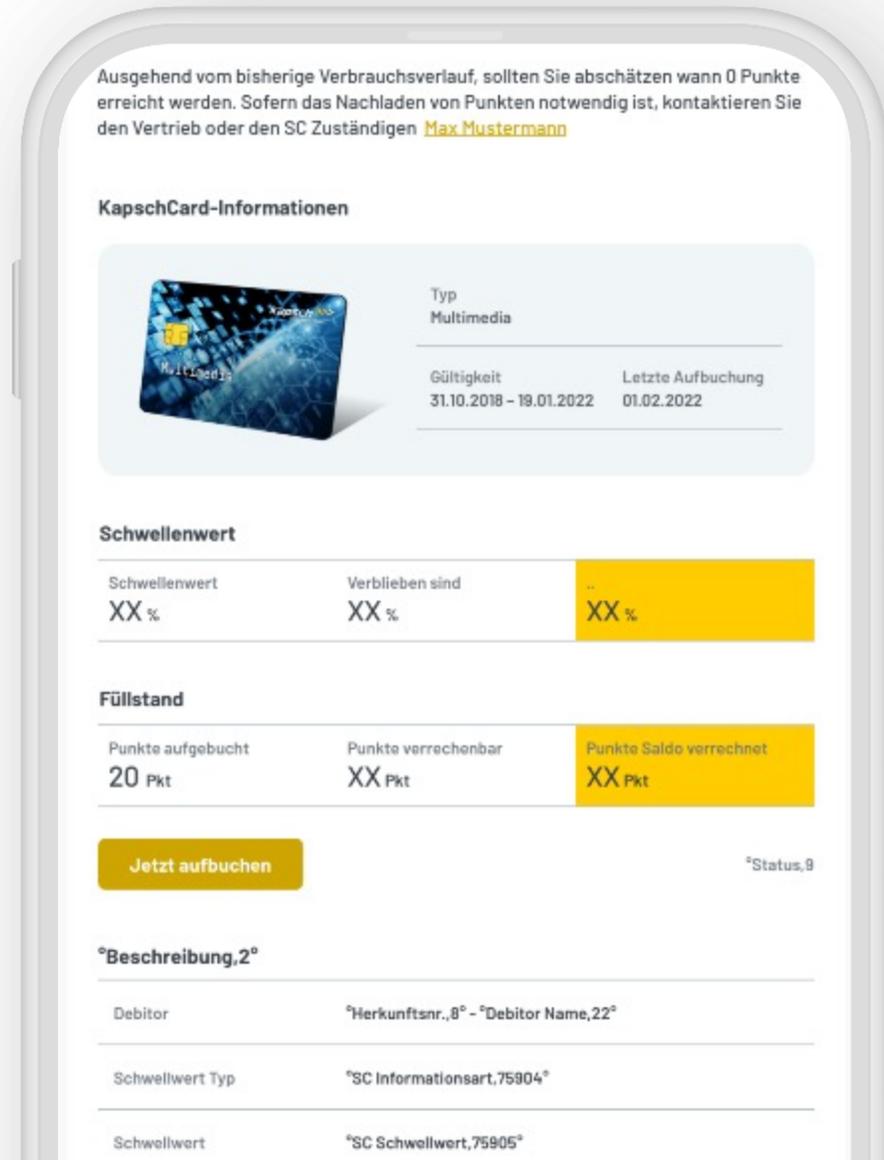
/ Kundenportal = Web-Site = alle digitalen Kanäle = DXP
-> Jeden Kunden individuell abholen.

/ Kundenportal muss sich nahtlos integrieren, ein weiterer Login, ein weiteres Link ist schon kritisch -> Teams App mit allen relevanten Informationen

/ CRM, Produkt und Buchungsdaten sind umfangreicher und wertvoller als Interaktionsdaten -> ein zentraler Daten Pool (z.B. Buchungshistorie)

/ Damit werden Schnittstellen in alle Systeme und ein zentraler Daten Hub die übergeordnete Herausforderung.

/ B2C vs. B2B – Individualisierung und Relevanz sind noch entscheidender (Überladener Arbeitsalltag, jeder Anbieter hat ein Portal, App, ...)





Vielen Dank!

FOR DISCUSSION PURPOSES ONLY.

© 2022 Sitecore Corporation A/S. All Rights Reserved. Sitecore, the Sitecore logo and Own The Experience are trademarks of Sitecore Corporation A/S and its affiliates. Other names and brands may be claimed as the trademarks of others.