



UNSERE LEIDENSCHAFT CUSTOMER EXPERIENCE

Unsere Formel für Customer Experience Transformation



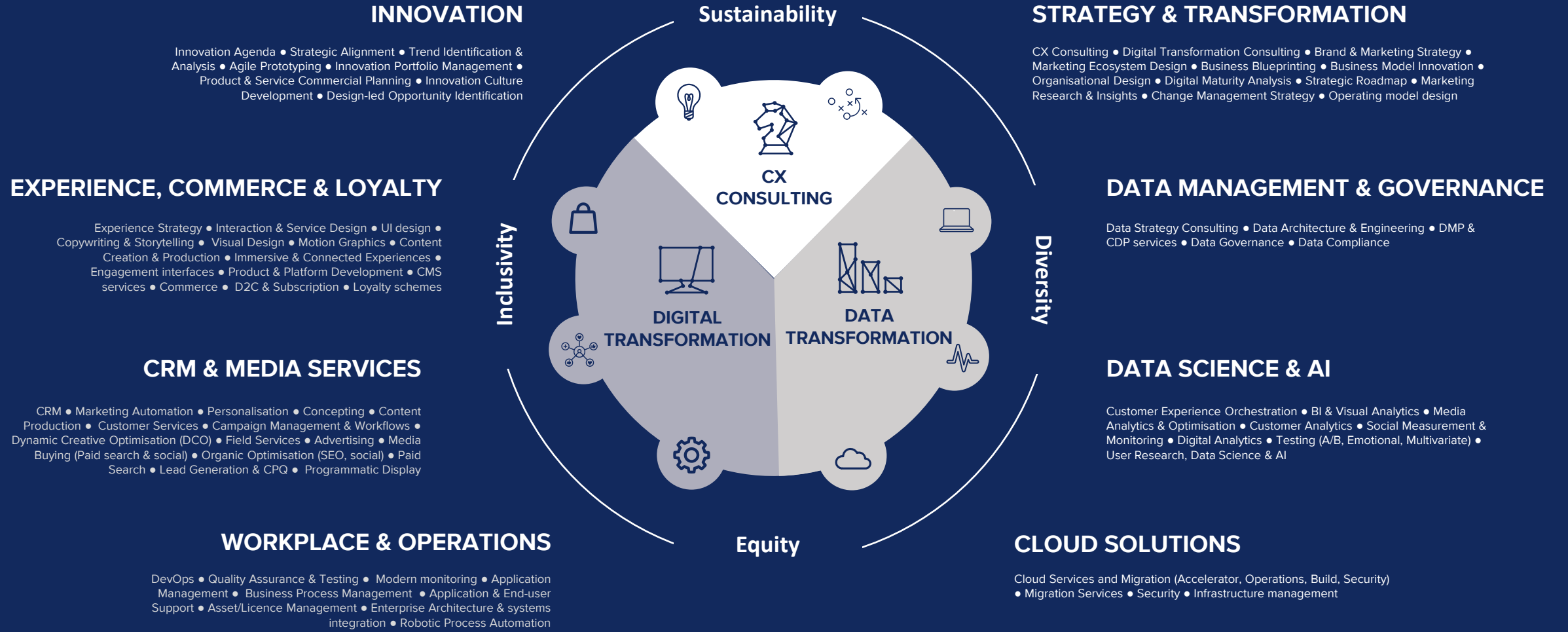
IT'S OUR MISSION TO CONNECT THE DOTS

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

Das Rezept zum Erfolg



Unser Portfolio - Customer Experience Management



Merkle DACH

We think global and act local!
Unser österreichisches Team ist immer
in Ihrer Nähe.

Unsere Spezialisten unterstützen Sie bei der
Optimierung Ihrer Customer Experience –
mit jahrelanger Expertise in Digital
Transformation Strategy, Data, Creative
Services, Commerce, CMS und UX



Spezialisten

1500+

Standorte

15

Länder

6

Unsere tiefe technische Expertise und unsere Technologie-Partnerschaften erlauben es uns, die für unsere Kunden richtige Lösung zu schaffen.



#1 Adobe Specialized Partner with the most Global Adobe Product Specializations

Leader, The Forrester Wave™: Adobe Implementation Services, Q2 2020

First AEP Advanced Partner in EMEA



#1 Global Salesforce agency partner

The only 3x award recipient of **Salesforce Marketing Cloud partner of the Year**

Official **launch partner for Salesforce Digital 360**



Certified Partner for Google Cloud Platform (GCP) & Google Marketing Platform (GMP)

Longest running reseller of GA360 and certified reseller of GMP



SAP CX Silver Partner

(Hybris Platinum Partner prior the SAP acquisition)

55+ B2B + B2C projects realised

Multiple SCPI integrations with SAP CX Suite Cloud Solutions (SAP Marketing Cloud, SAP Sales Cloud)



Microsoft Gold Partner

150+ Certification Microsoft

Premier Support Contract

1,500+

Adobe certifications

2,000+

Salesforce certifications

1,000+

GMP/GA certified specialists

Other partners include:





13 Tochterbanken in der CEE-Region



18 Mio Kunden



Erfolgreich in CEE seit 1987



> 46.000 Mitarbeiter



> 1.700 Geschäftsstellen

Das Ziel



Die Herausforderung

Die Komponenten des Erfolgs



Interne Organisation



Auswahl der Tools



Implementierung



Operating Model

Interne Organisation



Auswahl der Tools



Plattform vs PointSolution
Erste Frage bei der tool-Auswahl: warum?

Implementierung



Plattform vs PointSolution
Erste Frage bei der tool-Auswahl: warum?

Operation Model

Die Architektur



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

