

Identity Resolution.

Ihr Kunde. Viele Präferenzen. Eine Sicht.



Gelingt es Ihnen schon, Cookies, Kundennummern, Namen und Online-IDs eindeutig zu verknüpfen?

Das ist Alex. Alex ist Ihr Kunde. Man könnte sagen, Alex ist ein x-beliebiger Kunde, denn Alex ist einer von vielen. Doch Alex hat Erwartungen und Wünsche an Ihr Unternehmen.

Das ist Alex. Alex ist Ihr Kunde. Und Alex hat Erwartungen. An Ihr Unternehmen.



Er möchte als Alex erkannt und angesprochen werden. Er setzt voraus, dass Sie ihn als Kunden kennen, ihn im Sinne seiner Erwartungen unterstützen, begeistern und mit nützlichen Informationen versorgen. Damit dies gelingen kann, ist es wichtig, relevante Botschaften für ihn zu haben und zu wissen, welche Präferenzen Alex hat und wann und wo er am besten zu erreichen ist.

Denn werden Alex' Erwartungen nicht erfüllt oder gar enttäuscht, ist er ganz schnell bei einem anderen Anbieter.

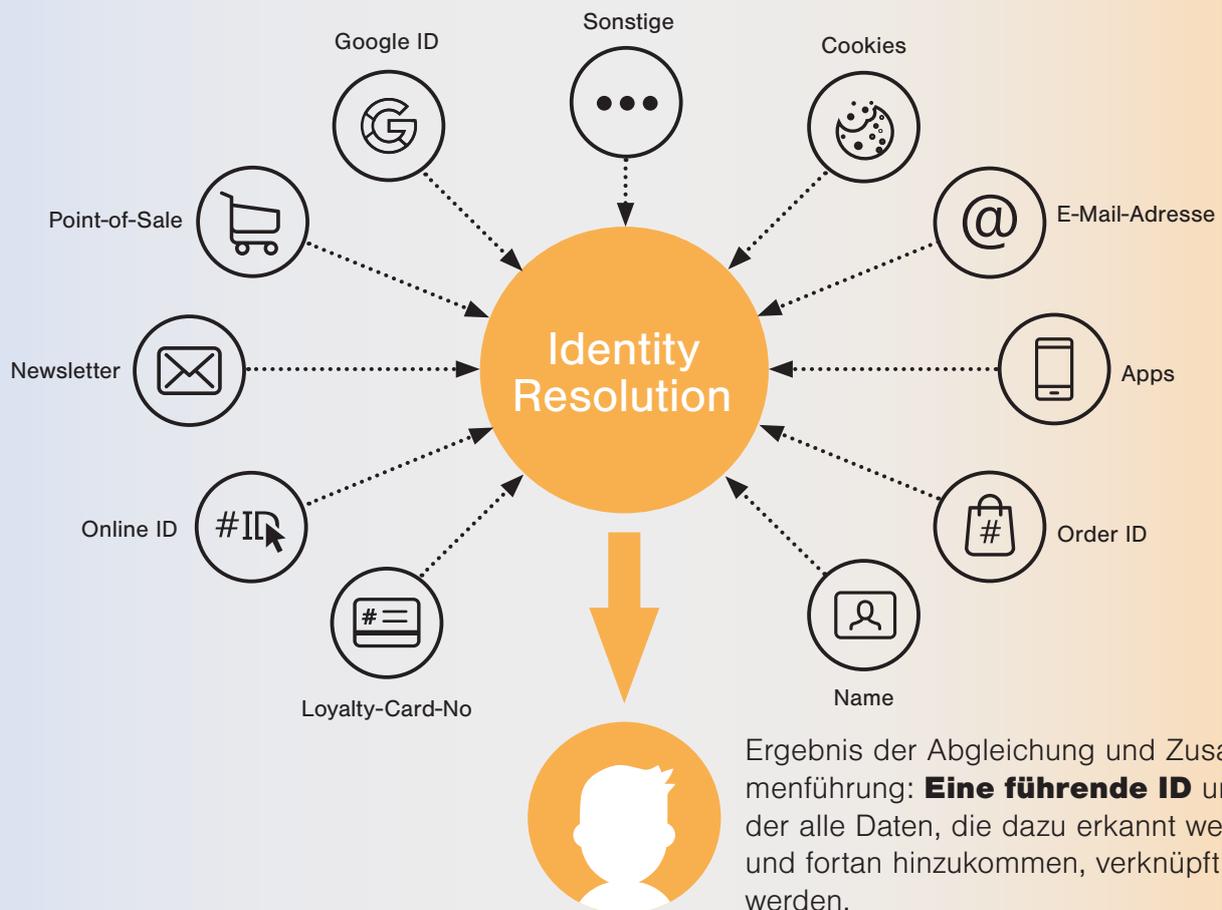
Identity Resolution.

Ihr Kunde. Viele Präferenzen. Eine Sicht.

Um Ihren Kunden richtig zu kennen, ist es zunächst wichtig ihn eindeutig zu erkennen. Erst wenn Sie alle Daten über ihn zusammenführen, können Sie ihn fortan begeistern und seine Treue gewinnen.

Alex kommt über viele Wege zu Ihnen und tritt an zahlreichen Touchpoints mit Ihnen in Verbindung: sei es in der Filiale, auf der Webseite, über App, Shop, Call-Center oder mehr. An jedem Touchpoint hinterlässt Alex Spuren mit unterschiedlichen Identifikationsschlüsseln. Diese liegen meist getrennt voneinander in verschiedenen Systemen vor, wie beispielsweise im CRM, der Buchhaltung oder im Warenwirtschaftssystem.

Beispiele unterschiedlicher IDs eines Kunden von diversen Touchpoints



Identity Resolution.

Ihr Kunde. Viele Präferenzen. Eine Sicht.

So funktioniert Identity Resolution

Identity Resolution verknüpft das Online- und Offline-Verhalten eines Verbrauchers an genau eine einzigartige und führende Identität.

Daten wie Geräte-IDs, E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Cookies sowie Informationen über das Kaufverhalten, wie Bestellungen, Käufe oder Webseiten-Besuche werden über verschiedene Marketing-Technologien gesammelt, verarbeitet und analysiert. Diese Informationen werden mit anderen Daten unter Verwendung von Algorithmen und Mustern abgeglichen, um eine Wahrscheinlichkeit oder eine probabilistische Übereinstimmung zu erzeugen. Im Laufe der Zeit nutzen die Systeme künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, um intelligenter zu werden und bessere Verknüpfungsvoraussagen zu treffen.

Im Rahmen der Identity Resolution werden alle verfügbaren Datenpunkte – einschließlich derjenigen, die von Erst-, Zweit- und/oder Drittparteien erhoben werden – abgeglichen. Es entsteht ein Datenverbund, der die begehrte 360°-Sicht auf die Identität und die Customer Journey eines Kunden bietet und eine aufschlussreiche, datengesteuerte „Single-Customer View“ ermöglicht.

Mittels Identity Resolution erkennen Sie, welche Personen hinter den Identitätsschlüsseln stecken. Hinter Desktop-Benutzer A steckt beispielsweise ebenso Alex wie hinter Mobile User B. Diese Daten können nun aggregiert werden und mit diesem Wissen sind Sie in der Lage, Botschaften gezielt zu steuern. Denn erst wenn die kundenbezogenen Daten in einer gemeinsamen Sicht zusammengeführt werden, stehen sie kundennahen Bereichen, wie Call-Center, Support und Marketing direkt und in Echtzeit zur Verfügung. Das Ergebnis ist ein zentraler Wissensstand an allen Touchpoints: Ansprache und Angebot werden persönlicher – Alex fühlt sich jetzt als Individuum wahrgenommen und geschätzt.

Alex erhält individuelle und sehr persönliche Angebote.
Alex fühlt sich wertgeschätzt.



Identity Resolution.

Ihr Kunde. Viele Präferenzen. Eine Sicht.

Mit Identity Resolution identifizieren Sie Ihre Kunden eindeutig und schaffen damit eine 360°-Kundensicht, die für beide Seiten vorteilhaft ist.



Ist der Kunde erstmal erkannt, können Unternehmen mit ihren Marken maßgeschneiderte Erfahrungen bieten, die für den Kunden relevant und nützlich sind. Mittels Identity Resolution erhalten Marketer genau die Informationen, die sie für eine hochpersonalisierte Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten benötigen, was wiederum zu einem höheren ROI (Return on Investment) führt.

Mit Identity Resolution profitieren Sie von vielen Vorteilen

- Verbindungen zwischen Entitäten klar erkennen
- Verknüpfungen erstellen und gezielt nutzen
- Alle Informationsbausteine aus unterschiedlichen Kanälen zusammenführen
- 360°-Kundensicht – alle Infos im Gesamtkontext bündeln
- Zielgruppen effizient qualifizieren
- Service-Angebot optimieren
- Kunden gezielt ansprechen
- Botschaften individuell gestalten
- Blacklist-Abgleich erleichtern
- Kosten einsparen mittels Prozessoptimierung
- Kunden nachhaltig begeistern

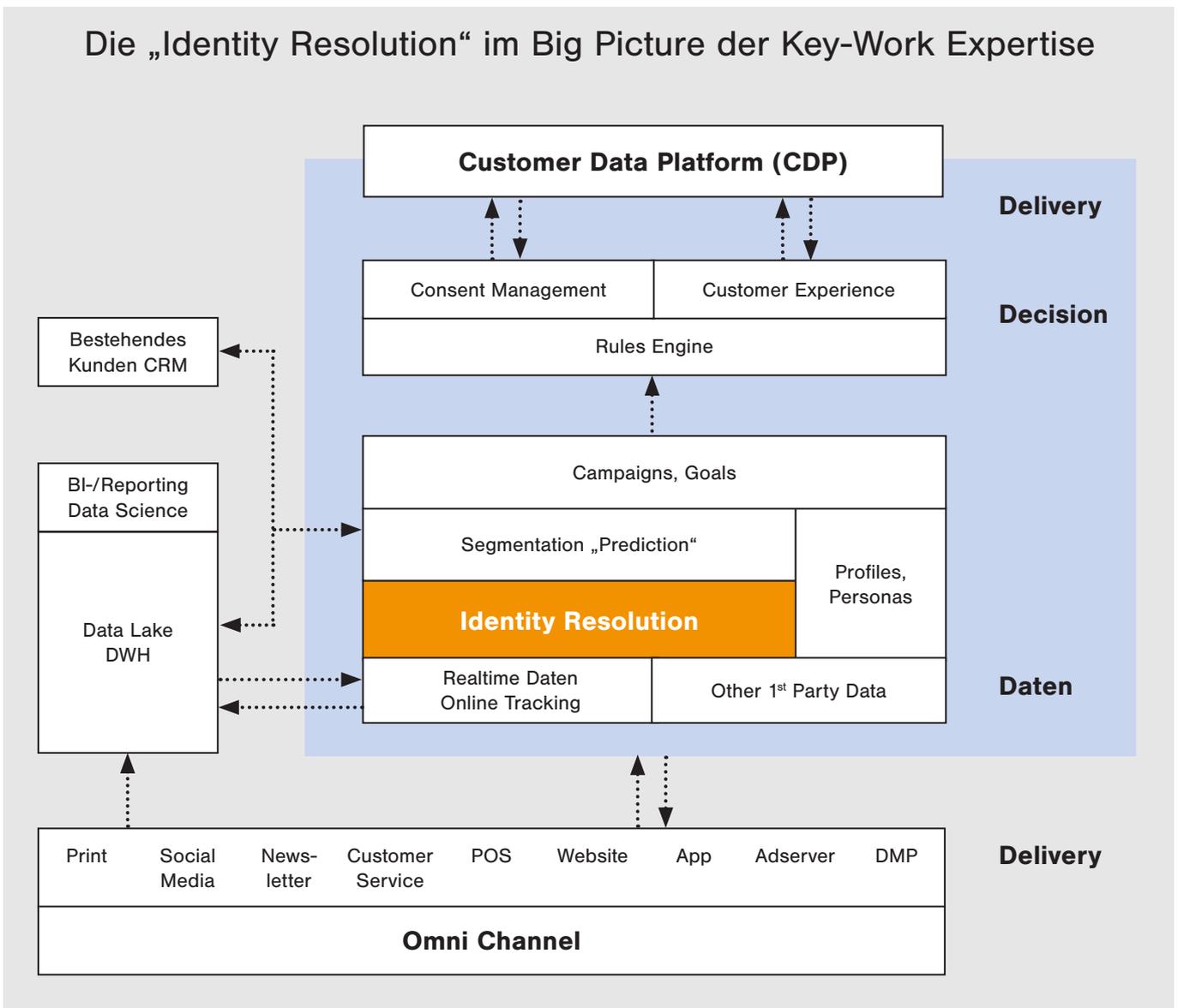
Key-Work Consulting.

Data Driven Solutions.

Holen Sie das Beste aus Ihren Daten und starten Sie jetzt durch

Als Implementierungspartner für eine Customer Data Platform (CDP) mit Open-Garden-Philosophie, beraten und begleiten wir Sie bei der Umsetzung Ihres ganzheitlichen datenbasierten Marketings, pflegen ein wertvolles Netzwerk an Kooperationen und schnüren so eine smarte CDP, die genau zu Ihrer individuellen Situation und zu Ihrem Bedarf passt.

Die „Identity Resolution“ im Big Picture der Key-Work Expertise



Key-Work Consulting.

Data Driven Solutions.

Mit Key-Work heben Sie Ihr Marketing auf das nächste Level

CDP ist die Lösung für personalisierte Cross-Channel-Marktbearbeitung mit hohem Automationsgrad und dem Einsatz von Data Science und Künstlicher Intelligenz. Wir haben Experten in allen CDP-Disziplinen: von Daten, Software und Infrastruktur über Segmentierung und Analytics bis hin zur Ausspielung treffsicherer, personalisierter Kampagnen. Für ein einheitliches Kundenerlebnis auf Basis einer kundenzentrierten 360°-Sicht. Auch im ganz großen Stil.

Key-Work kommt dann ins Spiel, wenn Sie das gewisse Etwas, etwas mehr oder etwas ganz Neues wünschen

Ob Sie ins datengestützte Marketing einsteigen, es vereinfachen oder optimieren wollen, wir kreieren für Ihre Anforderung die passende Lösung. Das spart Zeit, Kosten, Risiken und mehr: Mit großer Begeisterung für Big Data, High-Performance Anwendungen und langjähriger Erfahrung im Bereich Business Intelligence und Data Warehousing ist Key-Work seit 20 Jahren Systempartner und Lösungsanbieter für alle modernen datenbasierten Marketing-Disziplinen.

Key-Work ist Ihr Berater, Implementierungspartner und entwickelt eigene Software. Profitieren Sie von der 20-jährigen Expertise wahrer Experten.

Sie haben Fragen zur Identity Resolution oder CDP?
Rufen Sie uns an oder mailen Sie uns.
Wir sind gerne für Sie da.

solutions@key-work.de
+49 721 78203-260

