



One-to-one Marketing und Mass Customizations

Instrumente zur Steuerung von Angebot und Nachfrage

CRM Forum 2011

Mattias Langner

23. Juni 2011

 *We make it work.*

ELCA Portrait

ELCA ist eines der grössten unabhängigen IT-Unternehmen für Softwareentwicklung und Systemintegration der Schweiz.

Wir definieren, entwickeln, integrieren, betreiben und warten IT-Lösungen basierend auf kundenspezifischen Anforderungen oder als Standardlösungen.

Gegründet	1968
Mitarbeiter	> 500 Mitarbeitende
Niederlassungen	Lausanne (Hauptsitz), Zürich, Genf, Bern, London, Paris, Madrid, Ho Chi Minh City (Vietnam)
Umsatz	CHF 77 Millionen
Qualitätsstandards	ISO 9001 seit 1993 CMMI Level 3 seit 2007

Auszeichnungen



Den Kunden im Fokus



**Kann ich die
Nachfrage
beeinflussen?**

**Wie kann ich
mein Angebot
verbessern?**

**Weiss ich
was der
Kunde
will?**

**Haben wir
das richtige
Produkt?**

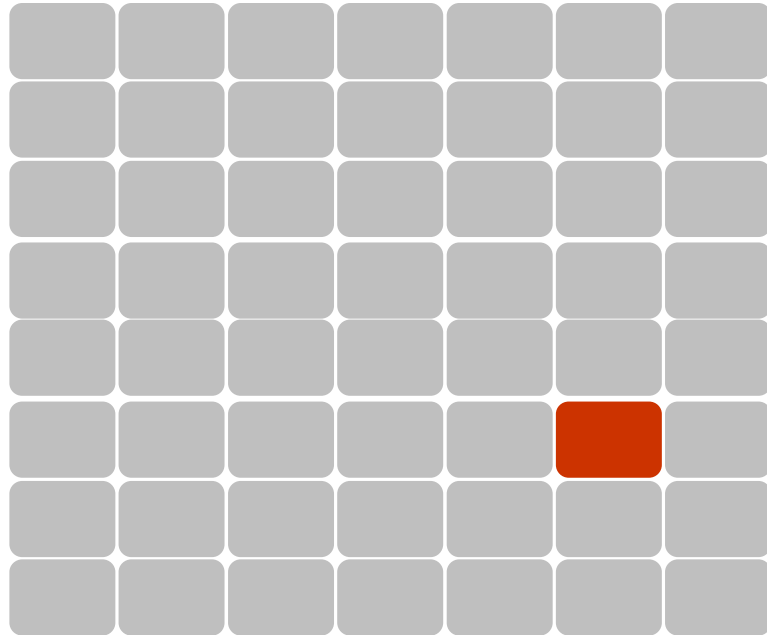
Lieber persönlich!



One-to-One Marketing



Jeder wie er mag!



Mass Customization

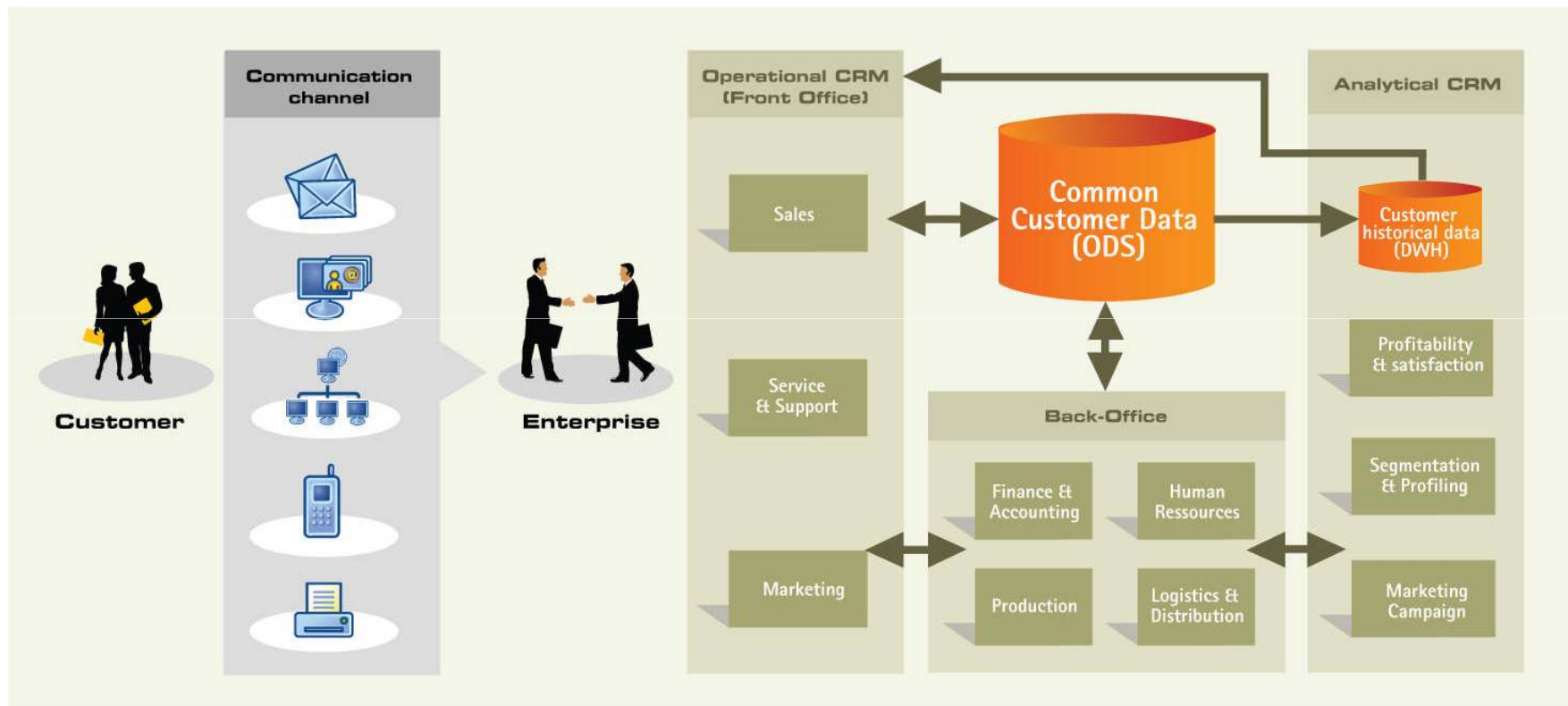
**Kunden
haben
individuelle
Bedürfnisse**

**Den
Massenmarkt
individuell
bedienen**

**Nur noch
anbieten
was der
Kunde will**

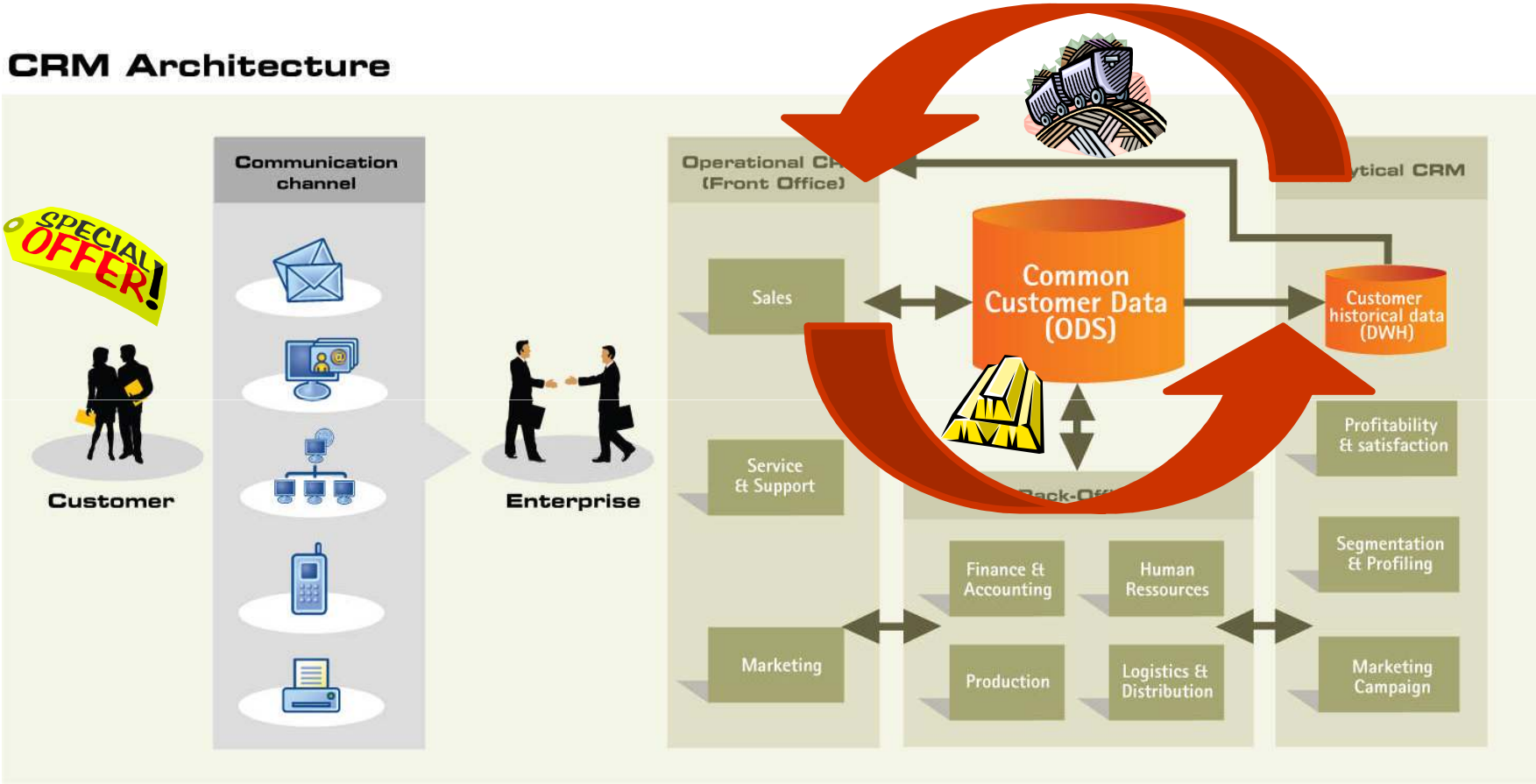
Standardarchitektur

CRM Architecture



Wo ist die Goldgrube?

CRM Architecture



Welche Werkzeuge?



Foto von pixelio.de, C. Nöhren

Statistik

BI

Data
Mining

Technologie
als Treiber

Messen

Analysieren

Verstehen

Beispiel einer Umsetzung



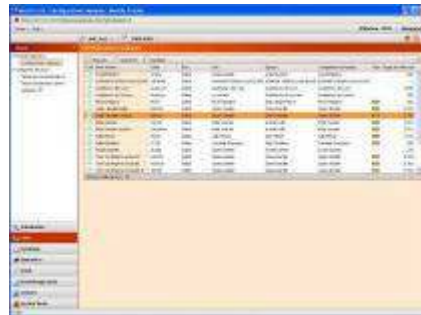
Anforderungen:

- Optimierung der Besucherzahlen
- Effizientere Akquisition
- Erhöhung der Loyalität durch konstante Kommunikation

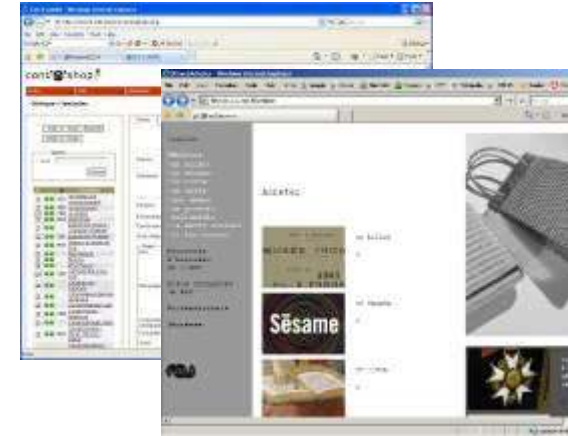
Resultate:

- Kompetente und vollständig integrierte Betreuung über alle Kanäle
- Hohe Marketingeffizienz
- Erhöhte Auslastungszahlen

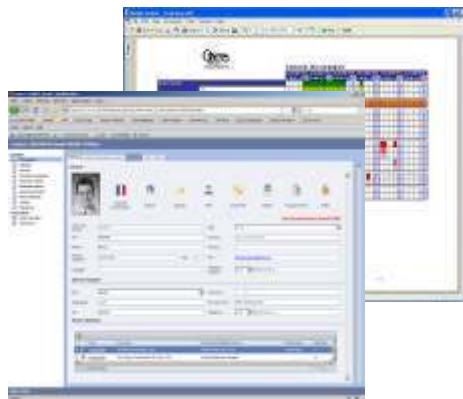
Beispiel einer Umsetzung



E-Commerce / Ticketing



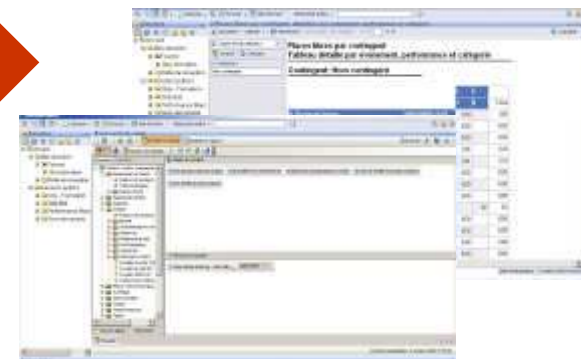
Customer und User Portal



Customer Relationship Management



Data Synchronization

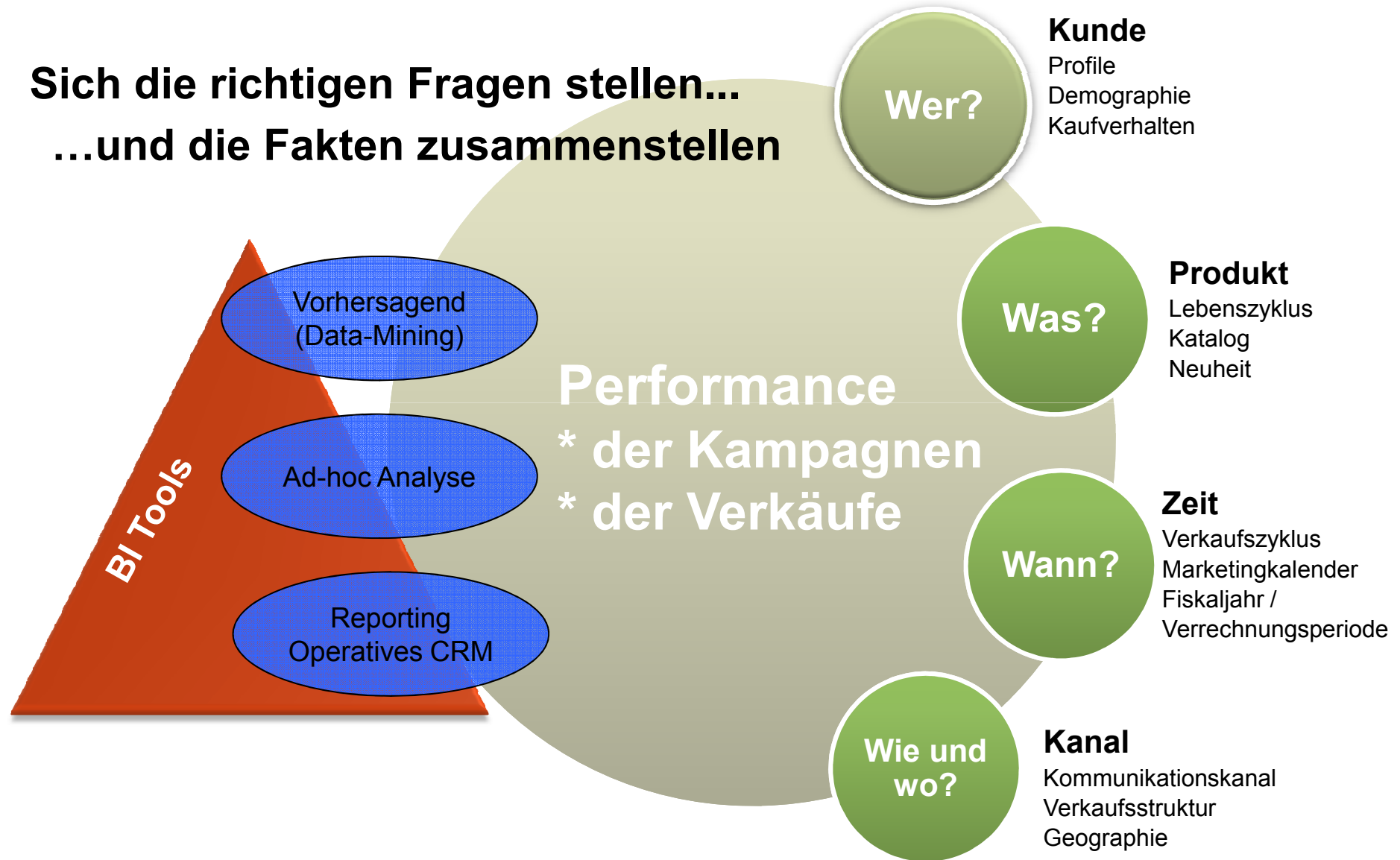


Business Intelligence



Zusammenfassung

**Sich die richtigen Fragen stellen...
...und die Fakten zusammenstellen**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihre Kontaktperson für weitere Fragen ist:



Mattias Langner
Senior Consultant CRM
mattias.langner@elca.ch
Steinstrasse 21
8036 Zürich
+41 44 456 32 11

Lausanne | Zürich | Bern | Genf | London | Madrid | Paris | Ho Chi Minh City