

Übersicht

1	Begrüßung	16:00 – 16:05
2	Einleitung Herr Prof. Dr. Kleinkes	16:05 – 16:20
3	A und O des Business – Digitale Kundenschnittstellen	16:20 – 16:35
4	Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen	16:35 – 16:50
5	Erwartungen erkennen und erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung	16:50 – 17:05
6	Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung	17:05 – 17:20
	<i>Pause</i>	<i>17:20 – 17:50</i>
7	Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle	17:50 – 18:05
8	Do it like Amazon? – Tracking für digitale Kundenschnittstellen	18:05 – 18:20
9	Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics	18:20 – 18:35
10	How to DKS? – Ihre Checkliste für die Implementierung	18:35 – 18:50
	<i>Networking</i>	<i>18:50 – 20:00</i>



Wie mache ich Daten zu Geld? Customer-Data- Analytics


Aydin, Sara; Soybir, Sefa; Tunc, Oguzhan

Status quo – Fiktives Beispiel

Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics

- STEG GmbH
 - Hersteller von Verschluss-Systeme für Klebstifte
- 14.000 Kundendaten
- Daten liegen in einer Excel-Datei vor

	G	H	I	J	K	L
	Web	Name Ansprechpartn	Vorname Ansprechpartn	STEG H3	STEG H4	STEG O
2	www.maller.de	Müller	Peter	x	x	
3	www.seiten.de	Seiten	Sabine		x	x
4	www.müller.de	Kranz	Manuell	x	x	x
5	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole		x	x
6	www.gastohg.de	Gase	Christian	x		x
7	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine	x		x
8	www.papazini.de	Papazini	Sören	x	x	x
9	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x		x
10	www.gallipafischen.de	Gallipa	Marta	x	x	
11	www.maller.de	Müller	Peter	x		x
12	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x	x	
13	www.müller.de	Kranz	Manuell		x	x
14	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole	x	x	x
15	www.gastohg.de	Gase	Christian		x	x
16	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine	x		x
17	www.papazini.de	Papazini	Sören	x		x
18	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x	x	x
19	www.gallipafischen.de	Gallipa	Marta	x		x
20	www.maller.de	Müller	Peter	x	x	
21	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x		x


 Analyse der Daten, um „schlafende Kunden“ über die neuen Verschluss-Systeme für „Spezialkleber“ zu informieren

Wo liegen diese Daten?

Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics



Email



Rechnung/ Buchhaltung



ERP-Systemen



Messen (Visitenkarten)



Im Service/ After Sale

➡ diese Daten werden alle in Excel zu einer Liste zusammengeführt

Welche Daten liegen der STEG GmbH vor?

Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics

Daten die im Beispiel genutzt werden

- Name Ansprechpartner (Vor- und Nachname)
- Bereits gekaufte Produkte
- Rabattcode (individuell vom Mitarbeiter festgelegt)
- Newsletter Abonnements
- Kunde seit
- Email
- Unternehmensname
- Gesellschaftsform
- Anschrift (Straße, PLZ, Ort)
- Webseite

Anwendungsbeispiel: Kundenkontakt für ein neues Produkt

Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics

Im Frontend auswählbar:

- Bereits Kunde seit 2002 sind
- Mindestens 1 Produkt aus den Produktreihen H, S und F erworben haben

Im Backend als Variable angelegt:

- Einem Newsletter Abonnements
- Keinen Rabattcode

The screenshot shows a web form window titled "UserForm1" with the main heading "STEG GmbH - BI System". The form contains the following elements:

- Kunde:** A dropdown menu with "Maller GmbH" selected.
- Kunde Seit:** A dropdown menu with "ab 1995" selected.
- Darstellung:** Two radio buttons: "Graphische Darstellung" (selected) and "Tabellarische Darstellung".
- Produkt:** A grid of checkboxes for product codes: H390, S66, F1, H400, S76, F99, O19, and J3.
- Buttons:** "OK" and "Schließen" buttons at the bottom right.

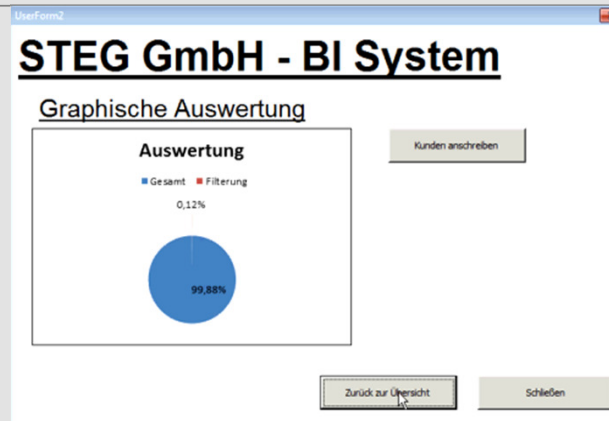
Videsequenz

STEG GmbH – BI-System

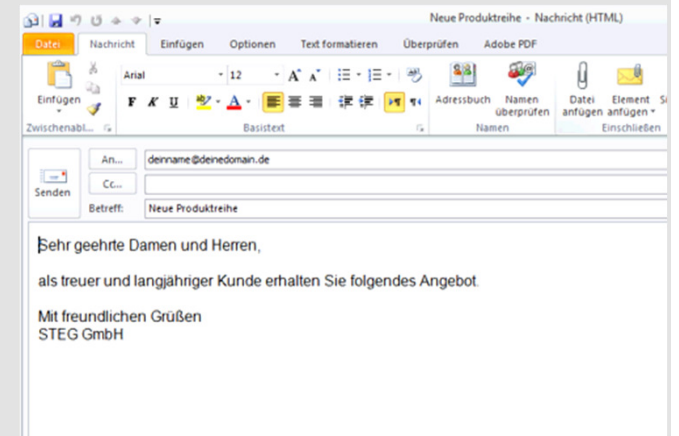
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Unternehm	Gesellschaftsfo	Straße	PLZ	Ort	E-Mail	Web	Name Ansprechpartn	Vorname Ansprechpartn	STEG H3	STEG H4	STEG O	STEG S	STEG S	STEG	STEG F	STEG F9	Kundenrabi	Newsletter	Kunde se
1	Müller	GmbH	Frankfurterstr. 59	58094	Hagen	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x	x		x	x	x	x	10	Ja	2
2	Müller	GmbH	Franzstr. 20a	69463	Hamm	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine		x	x	x	x	x	x	12	Nein	1
3	Müller	OHG	Uniongasse 5	36547	Münster	Mullerohg@info.de	www.mueller.de	Kranz	Manuell	x	x	x	x	x	x	x			2
4	Pietz	GmbH	Putzweg 186	47856	Duisburg	Pietzschrauben@info.de	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole								8,5	Ja	2
5	Gast	OHG	Olagstr. 9	45968	Düsseldorf	Gastohg@gast.de	www.gastohg.de	Gase	Christian	x	x	x	x	x	x	x	6	Ja	2
6	Sellermann	OHG	Frankfurterstr. 60	58094	Hagen	sallermannhagen@info.com	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine	x		x	x	x	x	x			2
7	Papazini	KG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	papazini@vertrieb.com	www.papazini.de	Papazini	Sören	x	x	x	x	x	x	x	3	Ja	2
8	Bunte	KG	Uniongasse 6	36547	Münster	buntegmbh@bunte.de	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x		x	x	x	x	x	9,5	Ja	2
9	Gallipa	GmbH	Putzweg 187	47856	Duisburg	gallipafaschen@info.com	www.gallipafaschen.de	Gallipa	Marta	x	x				x	x	2	Ja	2
10	Müller	GmbH	Olagstr. 10	45968	Düsseldorf	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x		x							2
11	Seiten	GmbH	Frankfurterstr. 61	58094	Hagen	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x	x				x	x		Nein	2
12	Müller	OHG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	Mullerohg@info.de	www.mueller.de	Kranz	Manuell		x	x	x	x	x	x	1	Nein	2
13	Pietz	GmbH	Uniongasse 7	36547	Münster	Pietzschrauben@info.de	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole	x	x	x	x		x	x	10	Ja	1
14	Gast	OHG	Putzweg 188	47856	Duisburg	Gastohg@gast.de	www.gastohg.de	Gase	Christian		x	x			x	x	12	Ja	1
15	Sellermann	OHG	Olagstr. 11	45968	Düsseldorf	sallermannhagen@info.com	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine	x		x	x	x	x	x	9	Ja	1
16	Papazini	KG	Frankfurterstr. 62	58094	Hagen	papazini@vertrieb.com	www.papazini.de	Papazini	Sören	x		x	x	x		x	8,5	Ja	2
17	Bunte	KG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	buntegmbh@bunte.de	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x	x	x	x	x	x	x	6	Ja	2
18	Gallipa	GmbH	Uniongasse 8	36547	Münster	gallipafaschen@info.com	www.gallipafaschen.de	Gallipa	Marta	x		x			x	x	3	Ja	2
19	Müller	GmbH	Putzweg 189	47856	Duisburg	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x	x				x		3	Nein	2
20	Seiten	GmbH	Olagstr. 12	45968	Düsseldorf	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x		x					9,5	Nein	2
21	Müller	OHG	Frankfurterstr. 63	58094	Hagen	Mullerohg@info.de	www.mueller.de	Kranz	Manuell		x	x			x	x	2	Ja	2
22	Pietz	GmbH	Franzstr. 20a	69463	Hamm	Pietzschrauben@info.de	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole		x	x	x	x	x	x	2	Ja	2
23	Gast	OHG	Uniongasse 9	36547	Münster	Gastohg@gast.de	www.gastohg.de	Gase	Christian	x	x	x	x		x	x	1	Ja	2
24	Sellermann	OHG	Putzweg 190	47856	Duisburg	sallermannhagen@info.com	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine		x	x			x	x	1	Nein	2
25	Papazini	KG	Olagstr. 13	45968	Düsseldorf	papazini@vertrieb.com	www.papazini.de	Papazini	Sören	x		x	x	x	x	x		Nein	1
26	Bunte	KG	Frankfurterstr. 64	58094	Hagen	buntegmbh@bunte.de	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x		x	x	x		x	12	Nein	2
27	Gallipa	GmbH	Franzstr. 20a	69463	Hamm	gallipafaschen@info.com	www.gallipafaschen.de	Gallipa	Marta	x	x	x	x	x	x	x	9	Nein	2
28	Müller	GmbH	Uniongasse 10	36547	Münster	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x		x			x	x	8,5	Nein	2
29	Seiten	GmbH	Putzweg 191	47856	Duisburg	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x	x				x		6	Ja	2
30	Müller	GmbH	Frankfurterstr. 59	58094	Hagen	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x		x					3	Nein	2
31	Seiten	GmbH	Franzstr. 20a	69463	Hamm	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x	x				x	x	3	Ja	2
32	Müller	OHG	Uniongasse 5	36547	Münster	Mullerohg@info.de	www.mueller.de	Kranz	Manuell		x	x	x	x	x	x	9,5	Ja	2
33	Pietz	GmbH	Putzweg 186	47856	Duisburg	Pietzschrauben@info.de	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole	x	x	x	x		x	x			2
34	Gast	OHG	Olagstr. 9	45968	Düsseldorf	Gastohg@gast.de	www.gastohg.de	Gase	Christian		x	x			x	x	2	Nein	2
35	Sellermann	OHG	Frankfurterstr. 60	58094	Hagen	sallermannhagen@info.com	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine	x		x	x	x	x	x	1	Ja	2
36	Papazini	KG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	papazini@vertrieb.com	www.papazini.de	Papazini	Sören	x		x	x	x	x	x	1	Nein	1
37	Bunte	KG	Uniongasse 6	36547	Münster	buntegmbh@bunte.de	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x	x	x	x	x	x	x	10	Nein	1
38	Gallipa	GmbH	Putzweg 187	47856	Duisburg	gallipafaschen@info.com	www.gallipafaschen.de	Gallipa	Marta	x		x			x	x	12	Ja	1
39	Müller	GmbH	Olagstr. 10	45968	Düsseldorf	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter	x		x					9	Ja	2
40	Seiten	GmbH	Frankfurterstr. 61	58094	Hagen	info@seiten.com	www.seiten.de	Seiten	Sabine	x	x				x		8,5	Ja	2
41	Müller	OHG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	Mullerohg@info.de	www.mueller.de	Kranz	Manuell	x	x				x	x	6	Ja	2
42	Pietz	GmbH	Uniongasse 7	36547	Münster	Pietzschrauben@info.de	www.pietzschrauben.de	Uger	Nicole		x	x	x	x	x	x			2
43	Gast	OHG	Putzweg 188	47856	Duisburg	Gastohg@gast.de	www.gastohg.de	Gase	Christian	x	x	x			x	x	3	Ja	2
44	Sellermann	OHG	Olagstr. 11	45968	Düsseldorf	sallermannhagen@info.com	www.sallermannhagen.de	Sellermann	Christine		x	x			x	x	9,5	Ja	2
45	Papazini	KG	Frankfurterstr. 62	58094	Hagen	papazini@vertrieb.com	www.papazini.de	Papazini	Sören	x		x	x	x	x	x	2	Nein	2
46	Bunte	KG	Franzstr. 20a	69463	Hamm	buntegmbh@bunte.de	www.buntegmbh.de	Kugler	Hans	x	x	x	x	x		x	2	Nein	2
47	Gallipa	GmbH	Uniongasse 8	36547	Münster	gallipafaschen@info.com	www.gallipafaschen.de	Gallipa	Marta	x	x	x	x	x	x	x	1	Ja	2
48	Müller	GmbH	Putzweg 189	47856	Duisburg	info@maller.de	www.maller.de	Müller	Peter		x				x		1	Ja	2

Ergebnisdarstellung

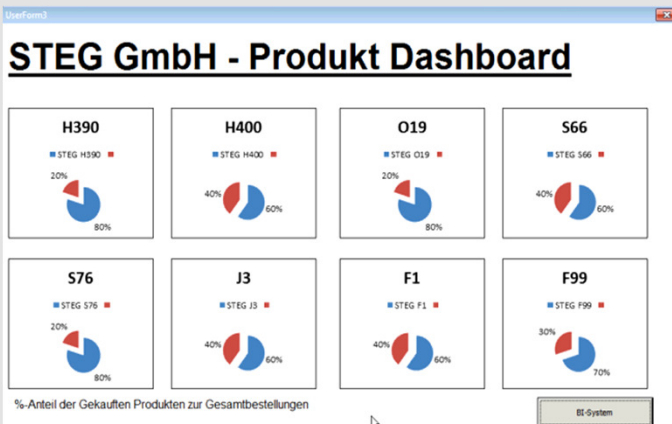
Dashboard
 Visualisierung



Automatisches senden
 einer Email



Graphische Darstellung der
 ausgewählten Daten im BI-
 System



A hand is holding a smartphone in the foreground, with the screen displaying a blurred image of a stock market ticker. The background is a dark screen filled with green and white text, including the words 'GeForce GTX 750 Ti' and various numerical values. The overall scene is dimly lit, with the primary light source being the phone's screen.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Aydin, Sara; Soybir, Sefa; Tunc, Oguzhan