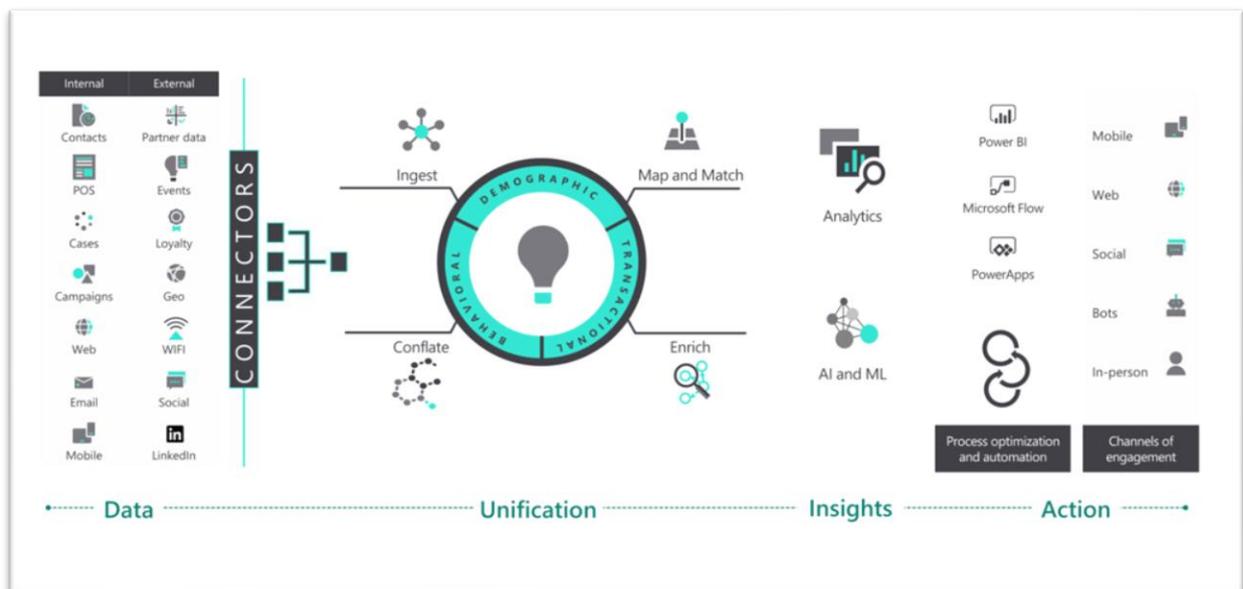


Customer Insights mit gorelate

Ein erfolgreiches Customer Insights Projekt in 6 (+ 2) Schritten

Planung & Use Cases

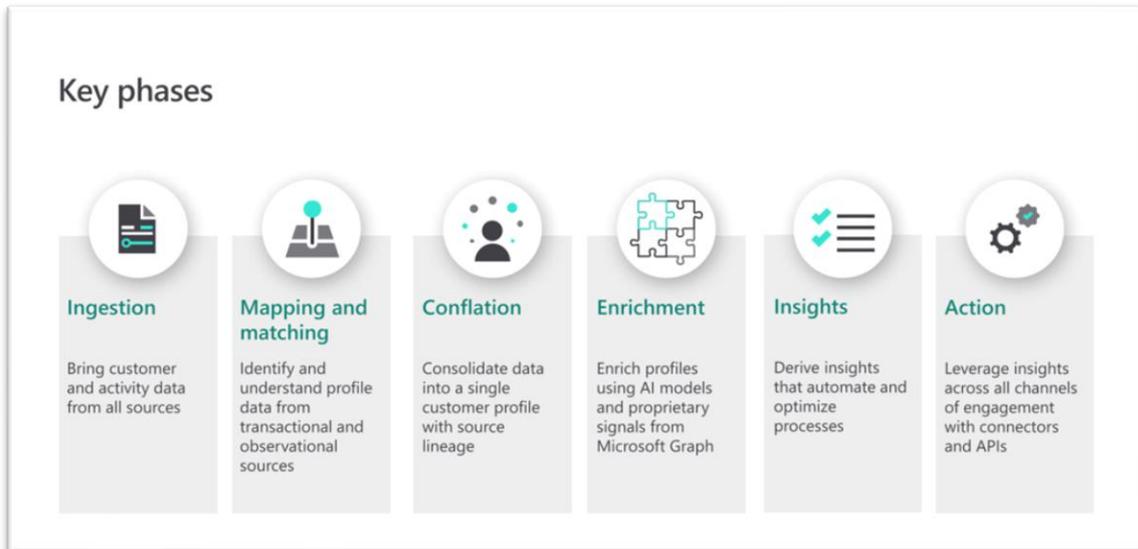
Vor der Implementierung besprechen wir in der Planungsphase die individuellen Wünsche und Ziele. Dabei werden die Verfügbarkeit der Daten sowie deren Quellen geklärt, Use Cases definiert und eine Gesamtvision erarbeitet. In einem zweiten Review- & Prep-Step werden die Daten nochmals geprüft und für die Aufnahme in Customer Insights vorbereitet.



Die 6 Phasen eines Customer Insights Projekts

- 1) Ingestion – Die Kund*innen & Aktivitätsdaten werden aus allen Quellen aufgenommen.
- 2) Mapping and Matching – Die Profildaten werden aus Transaktions- und Beobachtungsquellen identifiziert und analysiert.
- 3) Conflation – Die Daten werden in ein einziges Kundenprofil mit Herkunftsnachweis zusammengeführt.
- 4) Enrichment – Die Profile werden mit KI-Modellen und proprietären Signalen von Microsoft Graph angereichert.
- 5) Insights – Erkenntnisse werden abgeleitet, die die Prozesse automatisieren und optimieren. Unternehmens- und Kundenkennzahlen werden ermittelt und individuelle Segmente für z.B. spezifische Marketingaktivitäten erstellt.

6) Action – Die Erkenntnisse können über alle Kanäle hinweg mit Konnektoren und APIs genutzt werden. Das Ergebnis ist ein 360°-View der Kundenprofile über alle Systeme und Tools hinweg.



Abschluss und Go-Live mit gorelate ‚Customer Insights in a day‘

Wir machen einen Workshop, bei dem die End-User*innen geschult werden. Die Teilnehmer*innen können sich in einer Demo-Umgebung mit dem System vertraut machen, ohne den Druck, bereits im fertigen Tool Fehler zu machen!



gorelate.com/customer-insights

#loveCRM

