

Die wahre Customer Journey

Omnichannel Tracking und der
Single Point of Truth (SPoT)

Über iCompetence



2009 gegründete Beratung aus Hamburg mit Spezialisierung
auf

Digital Intelligence

Webanalyse

Tag Management

Kunden u.a.



Über iCompetence



iCompetence

2009 gegründete Beratung aus Hamburg mit Spezialisierung
auf

Digital Intelligence

Webanalyse

Tag Management

Kunden u.a.



Inhalt

Customer Journey im Online Marketing

Was ist mit Offline?

SPoT

Customer Journey

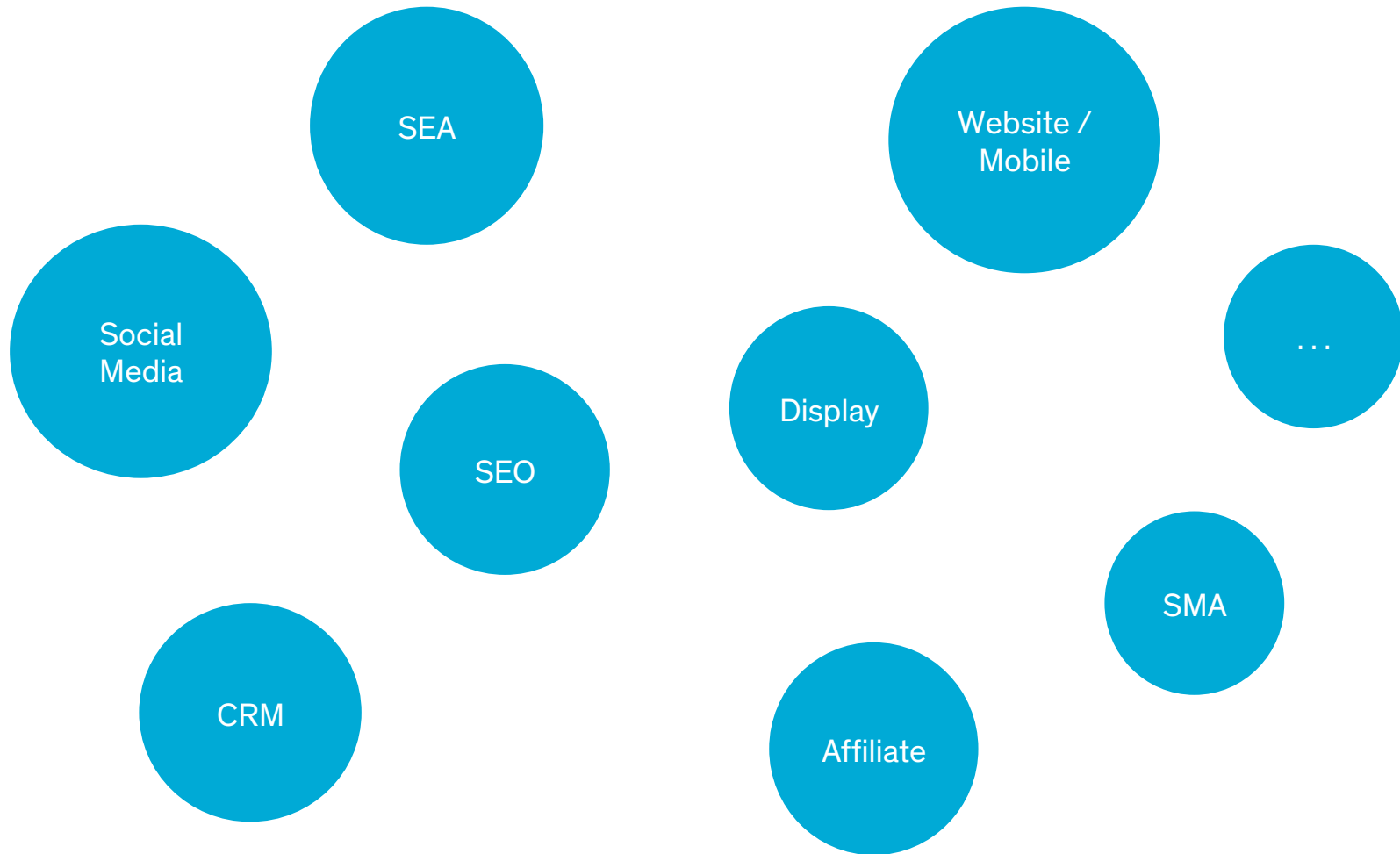
Der Begriff Customer Journey umschreibt den Weg, den der Konsument bis zu einer definierten Handlung geht. Dieser umfasst verschiedene Kontaktpunkte mit den Produkten und Unternehmen, und kann sowohl Online- als auch Offline-Aktivitäten enthalten. Der Konsument durchläuft dabei mehrere Phasen des Kaufentscheidungsprozesses.

Durch die Analyse der Customer Journey möchte man herauszufinden, welche Werbemittel schließlich zur Kaufentscheidung führen, um die Marketingmaßnahmen zu optimieren.

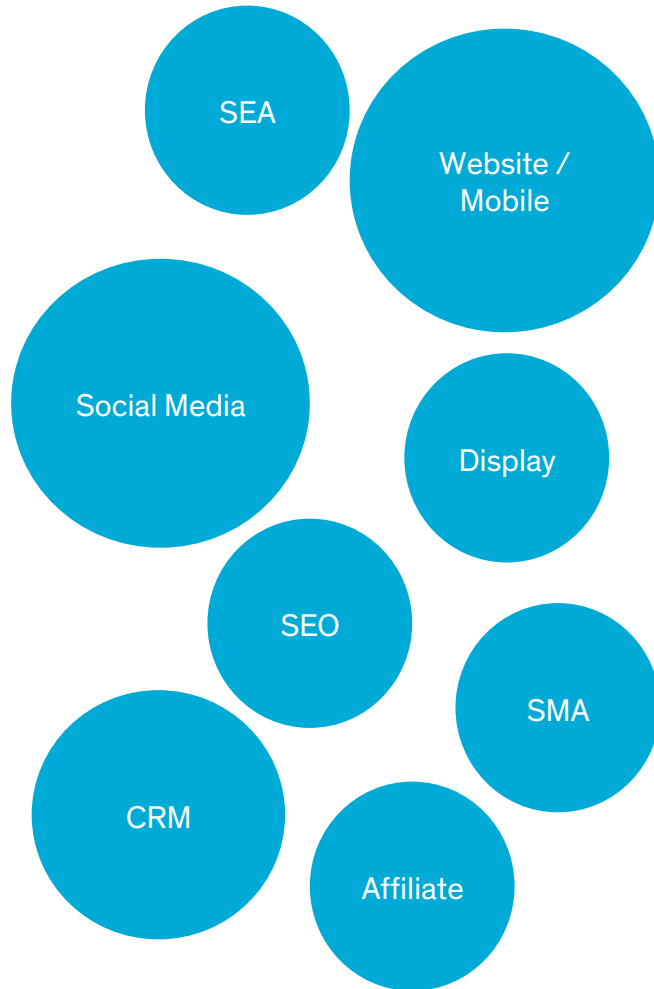
Customer Journey im

Online Marketing

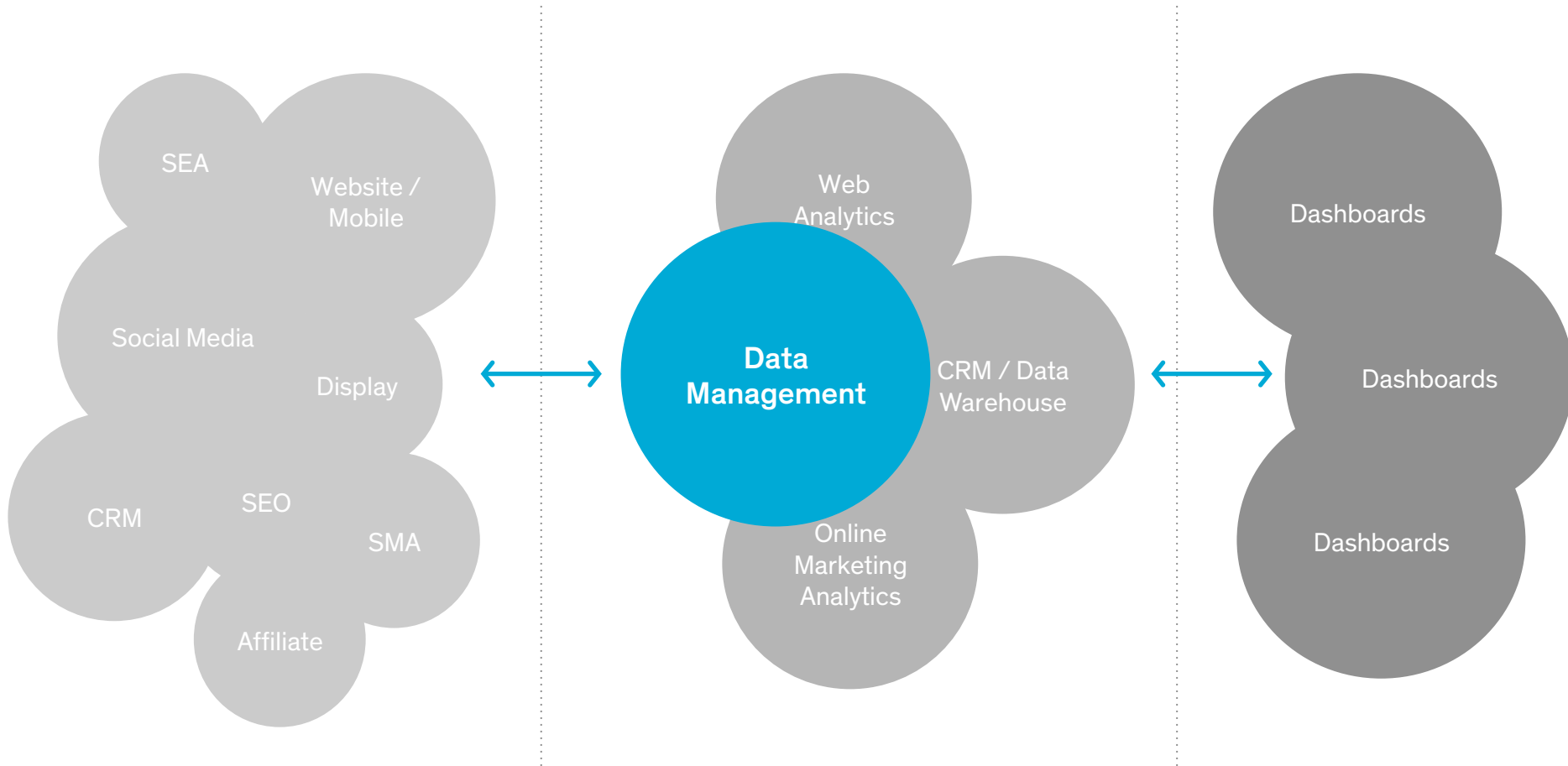
Big Data im Online Marketing



Big Data im Online Marketing



Digital Intelligence Approach



Zentrale Erfassung der Online Daten über ein Data Management System

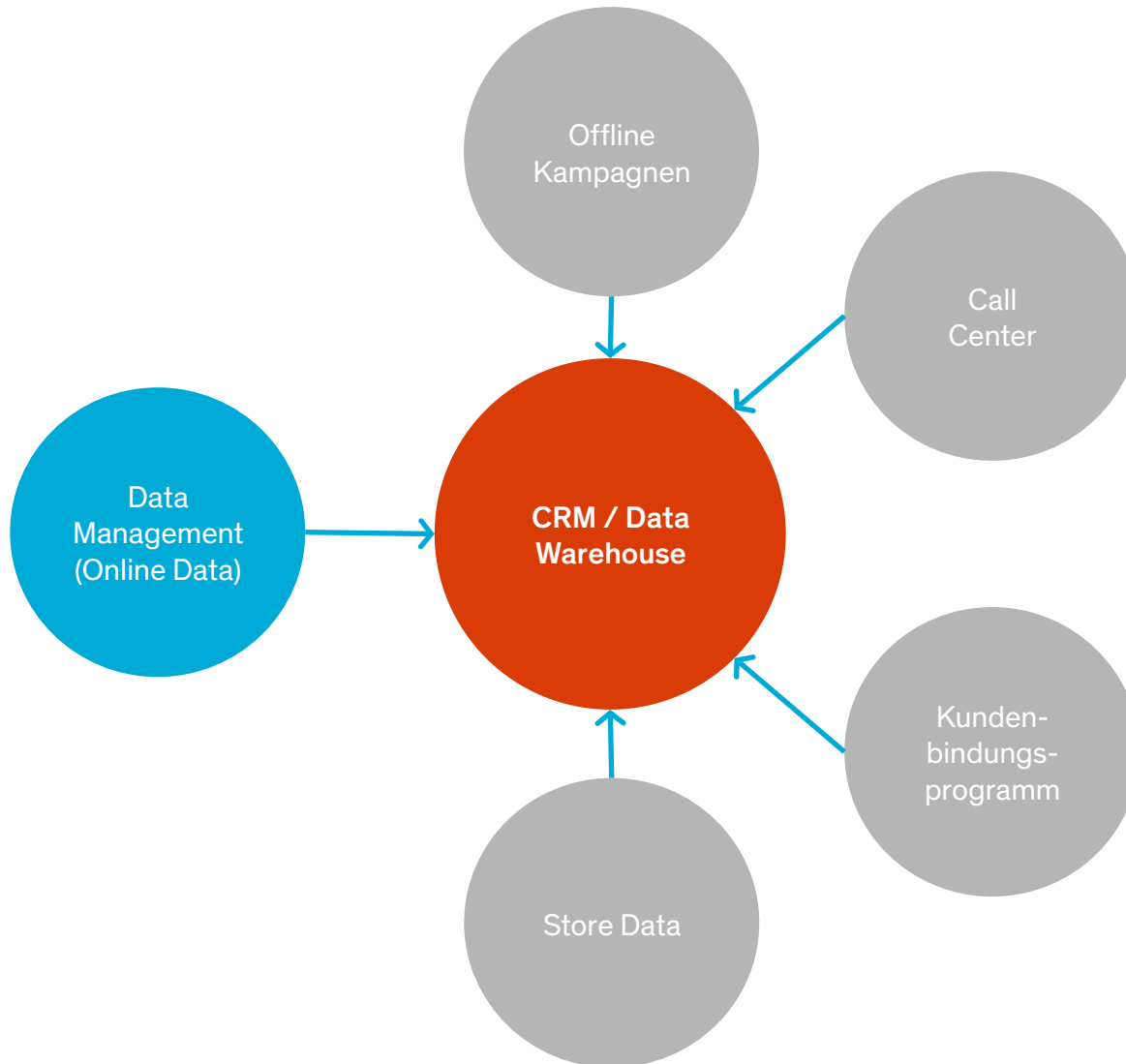
⇒ Einheitlichere und verlässlicher Daten

⇒ Höhere Vergleichbarkeit

⇒ Exaktere Erfassung der Customer Journey

Was ist mit Offline ???

Online/Offline Integration

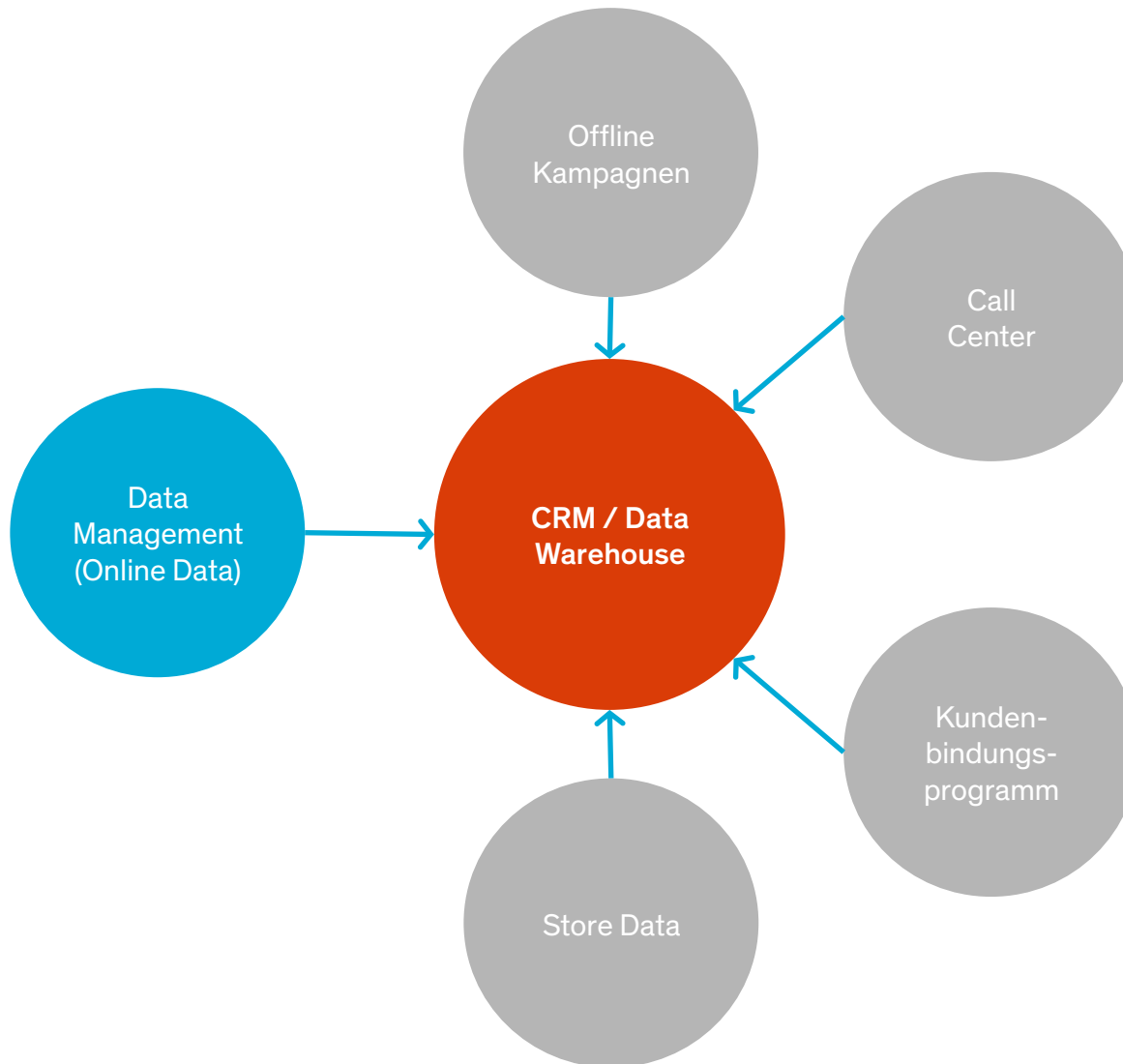


Online Offline Integration - Omnichannel & Multidevice Tracking

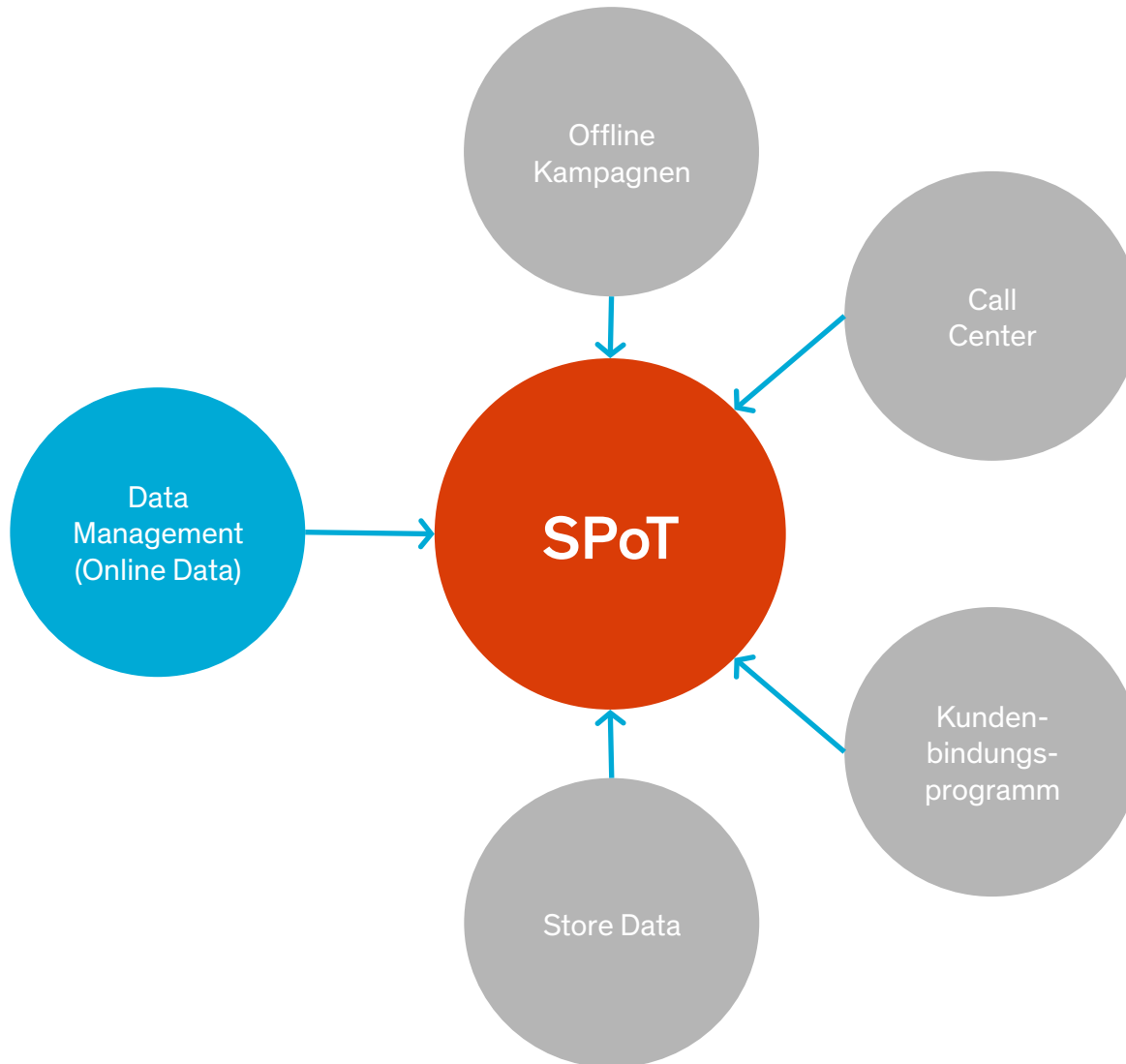
- ⇒ Der Nutzer muss sich **MINDESTENS** einmal identifiziert haben
- ⇒ Crossdevice auch nur bei bekannten Nutzern möglich (Login!!! über versch. Geräte)
- ⇒ Datenschutz beachten!!!

SPoT

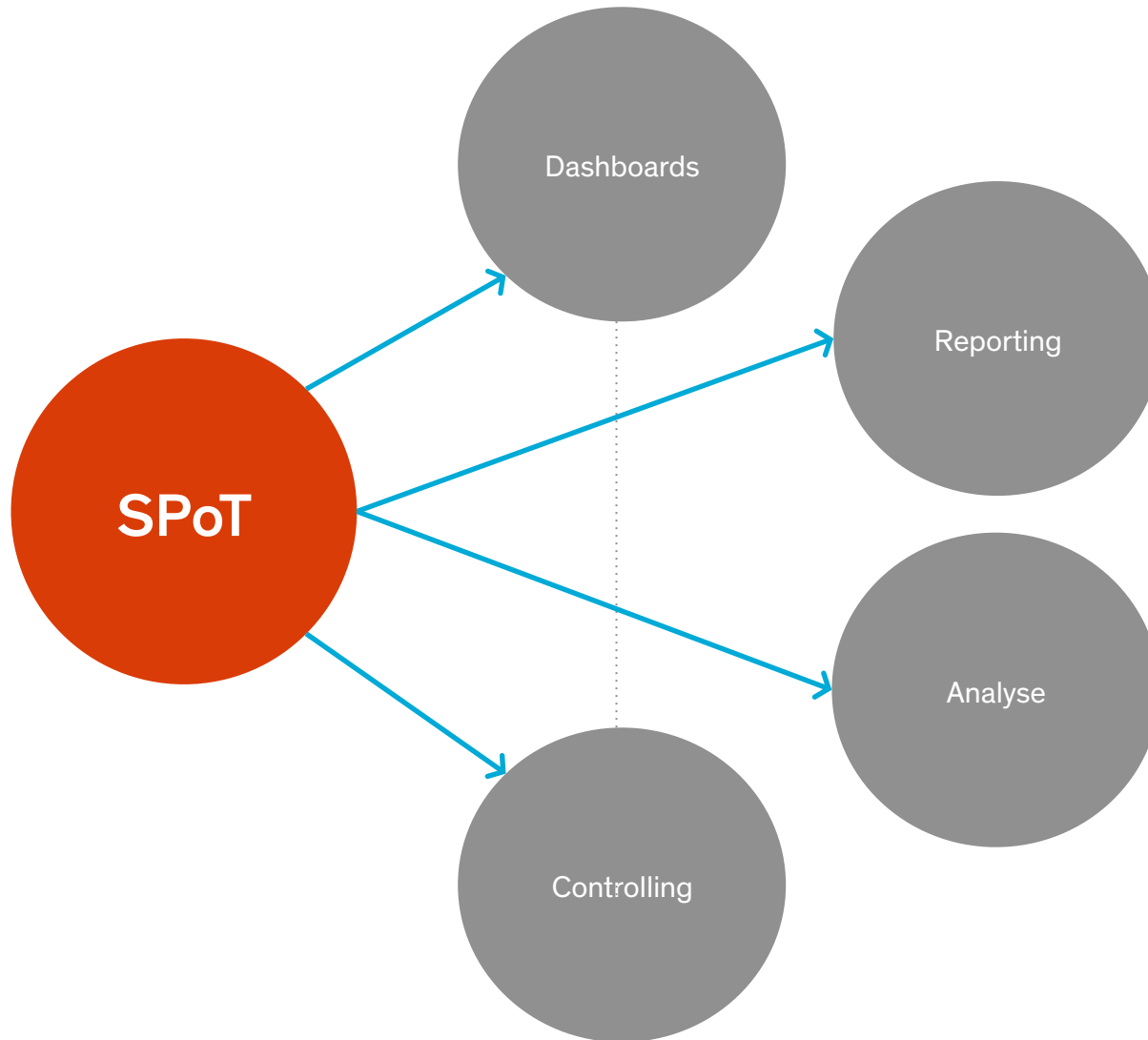
Single Point of Truth



Single Point of Truth - SPoT



Eine(!) Wahrheit festlegen



SPoT – Festlegung einer Wahrheit

⇒ Nur die Zahlen aus SPoT relevant

⇒ Einheitliches Controlling

⇒ Gleiche Datenbasis für die Analysen

⇒ Wahre Customer Journey

Key Takeaways

⇒ Onlinedaten EINHEITLICH erfassen

⇒ Online/Offline Integration ist ein MUST

⇒ EINE Datenbasis als Wahrheit festlegen: SPoT

**let us do the
rocket science**

Fragen?

Kontakt

Matthias Postel

iCompetence GmbH

Weidenallee 10 c

20357 Hamburg

Tel: +49 40 60 94 551-11

m.postel@icompetence.de