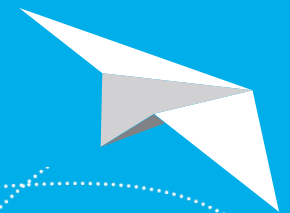


# Big Data im Marketing

17. Februar, Köln

Dunja Riehemann



# Big Data and Marketing

meets  
**MARKETING IT**

## **BIG DATA** AND **Marketing**



# Was ist Big Data?

## BIG TRANSACTION DATA



### Transactional Data:

- Orders
- Invoices
- Payments
- Plans
- Deliverables
- Travel Records



### Analytical Data:

- Historical Data
- Clickstream Data
- Machine Streams
- Log Files



## BIG INTERACTION DATA



### Social interactions on



(Other Interaction Data)

# Was ist das Besondere an Big Data

FORRESTER:

# 45%

ALLER  
BIG-DATA-  
INITIATIVEN  
KOMMEN  
AUS DEM  
MARKETING

DATA COLLECTED IN 00:00:60 SECONDS

**694,445**  
GOOGLE SEARCH QUERIES

**20,000+**  
NEW POSTS  
ON TUMBLR.

**1,600+** READS ON  
Scribd.

**168 MILLION**  
EMAILS SENT

**70+** DOMAINS  
ARE REGISTERED

**60+ NEW  
VIDEOS**  
.....  
**25+ HOURS**  
TOTAL DURATION

**1,500+**  
BLOG POSTS  
.....  
**60+ NEW BLOGS**

**13,000+ iPhone**  
Applications Downloaded

**695,000+ facebook**  
STATUS UPDATES

**79,364**  
WALL POSTS

**510,040**  
COMMENTS

**320+ NEW  
TWITTER  
ACCOUNTS**  
.....

**50+ WORDPRESS  
DOWNLOADS**  
.....

**12,000+ NEW ADS**  
POSTED ON CRAIGSLIST

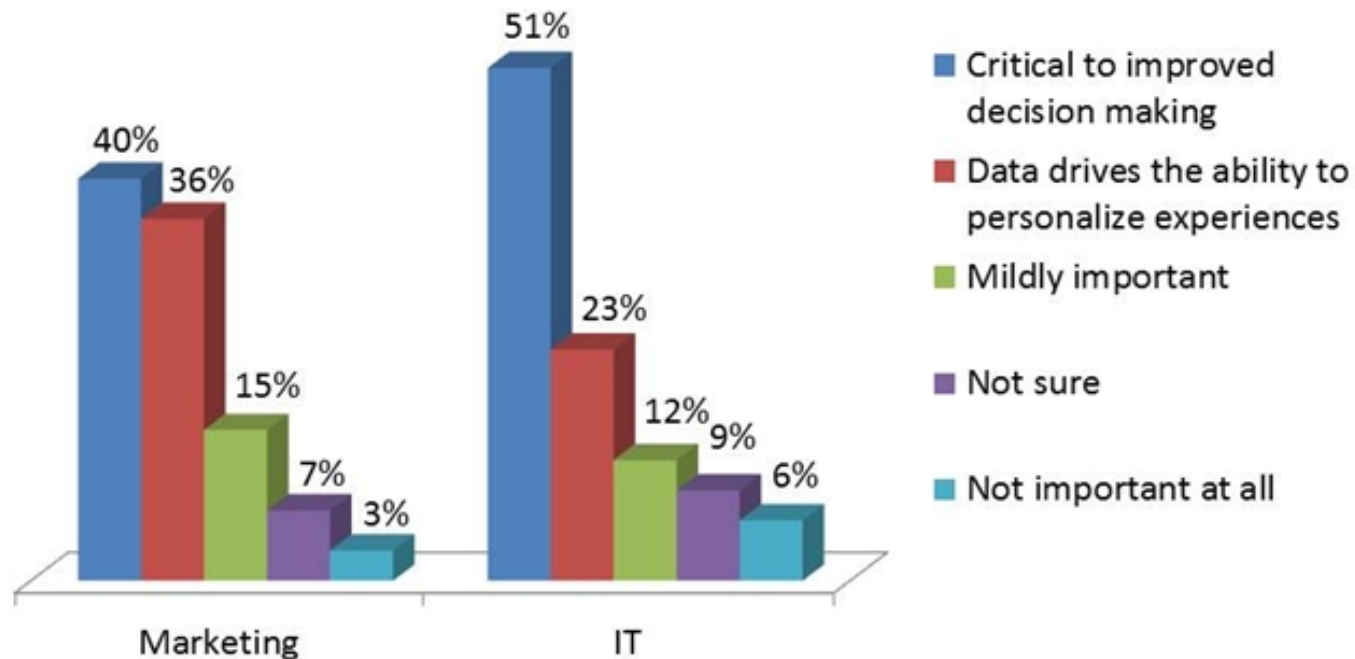
**98,000+ TWEETS**

**125+ PLUGIN DOWNLOADS**

**1700+ FIREFOX DOWNLOADS**

# Welche Rolle hat Big Data in Unternehmen?

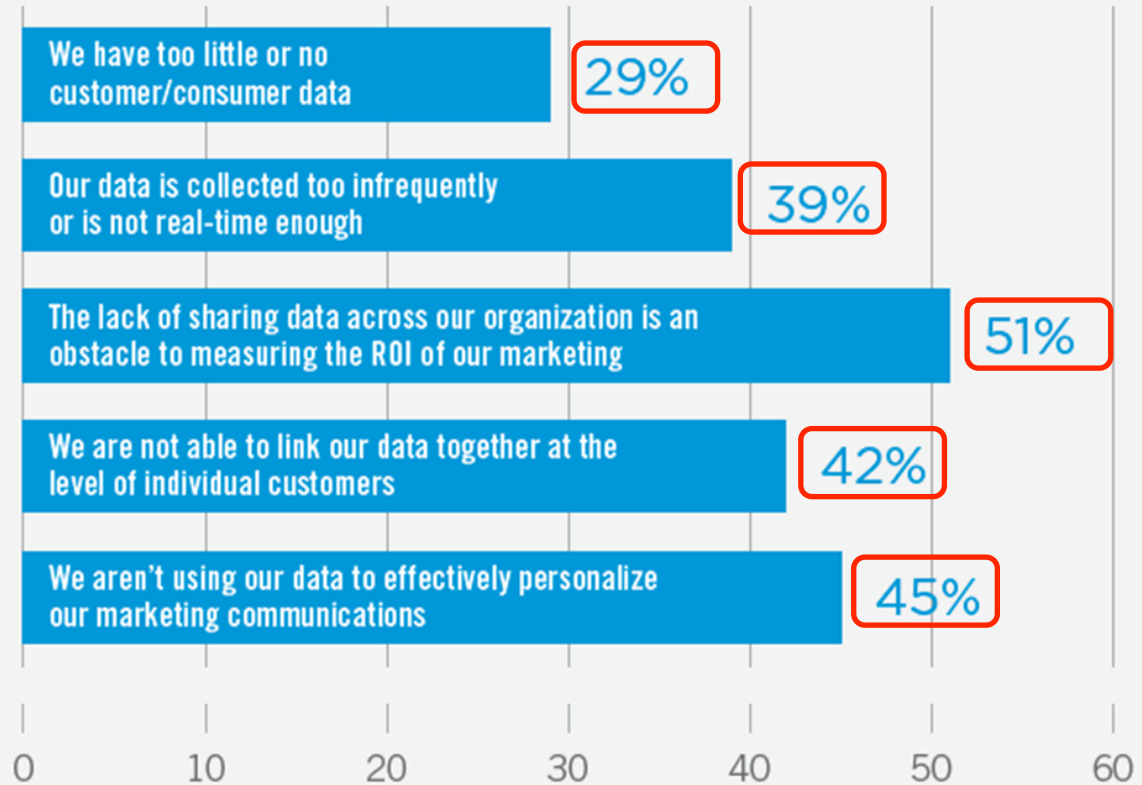
How important is big data to your ability to develop and execute customer-centric programs?



Source: Big Data's Biggest Role: Aligning the CMO & CIO, CMO Council, March 2013

# Big Data – die Herausforderung im Marketing

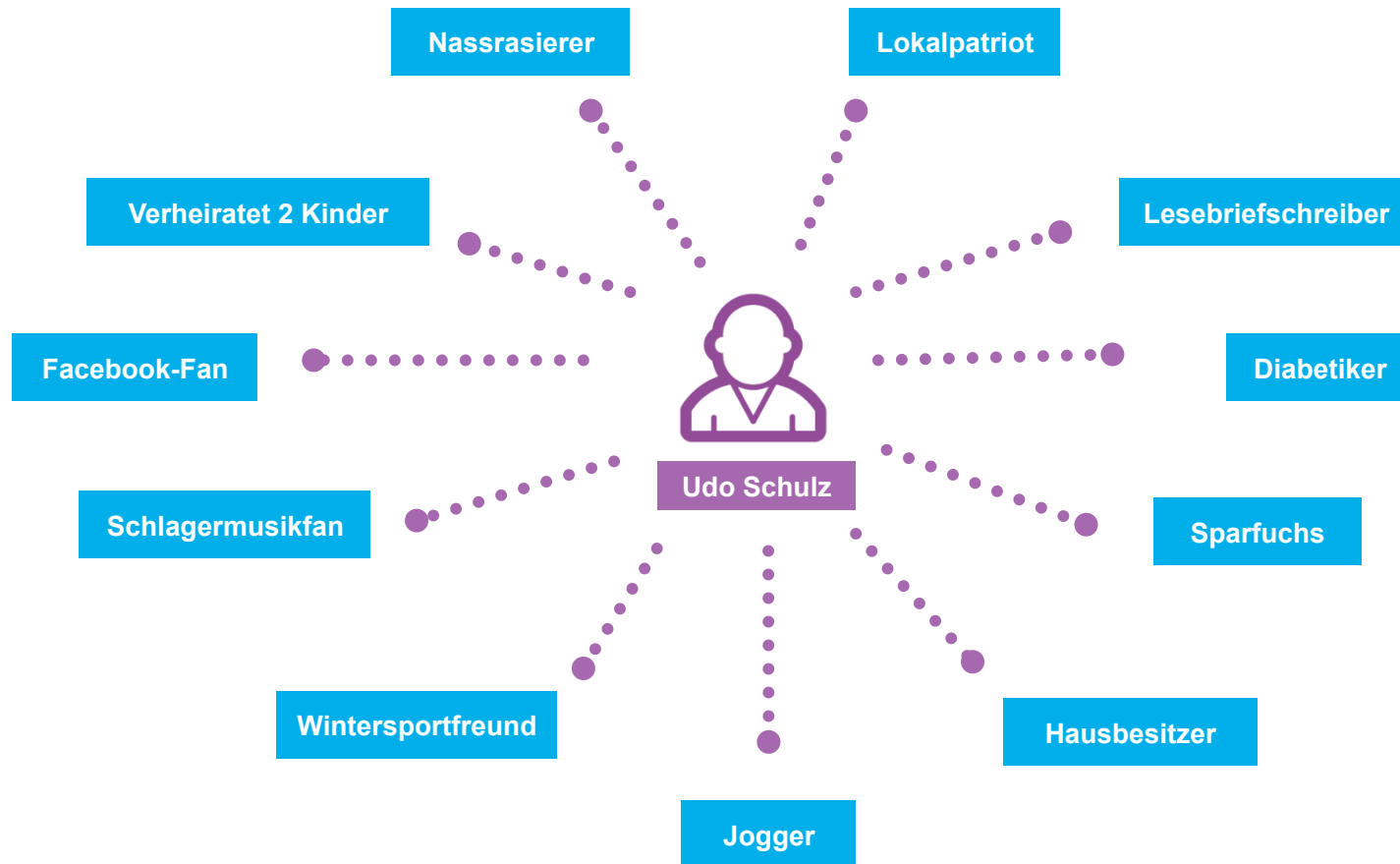
## Biggest challenges to use of “big data” for marketing



Für jeden Kunden das richtige Produkt!

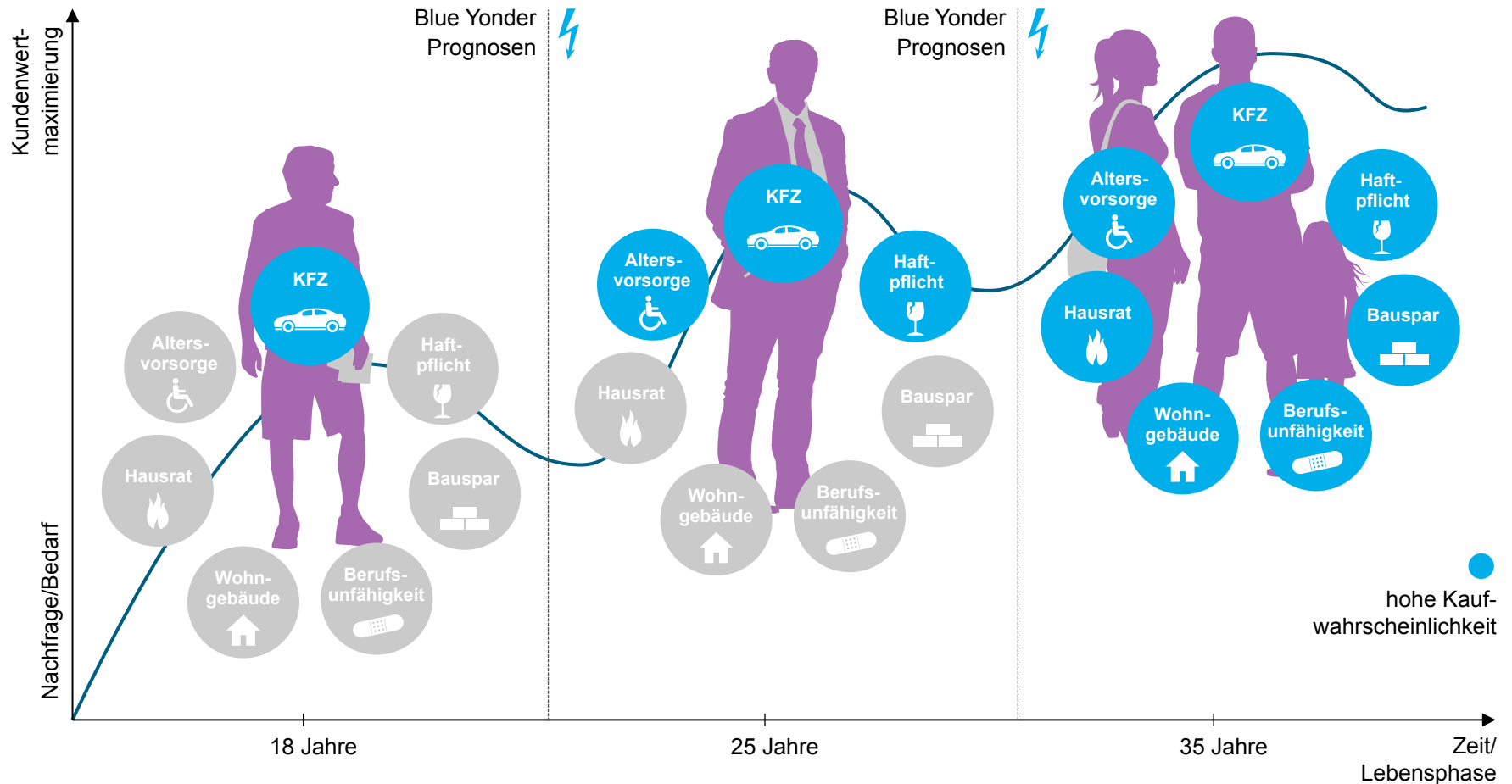


# Welche Informationen liefert der Kunde?





# Customer Journey: Welchen Bedarf hat der Kunde im Lebenszyklus?





**Karin**


**ist auf der Suche  
nach einem Kleid!**

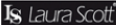
# Karin bei der Suche nach ihrem Kleid

- ▶ Super, das Kleid ist sofort lieferbar
- ▶ Aber wie sieht es von Hinten aus?
- ▶ Wie ist der Stoff im Detail?



Artikel Details Kundenbewertungen (10)




**Laura Scott Abendkleid** 

★★★★☆ (10)

- Abendkleid mit asymmetrischem Look durch nur einen Träger
- Edler Chiffon und weiches Futter aus Jerseyware
- Sexy Dekolette mit Drappierungen, ausgestelltes Rockteil
- Glamouröser Style für den festlichen Anlass
- Träger und Einsatz aufwändig mit Zierperlen besetzt

[mehr Details...](#)

Farbe: **Schwarz**



Größe: **36**

32 34 36 38 40 42 44 46

[Größentabelle](#) [Verfügbarkeiten](#)

€ 129,99

oder z.B. 12 Raten à € 10,80  
> Jetzt mit 0%-Finanzierung

inkl. gesetzl. MwSt, zzgl. [Service- & Versandkosten](#)

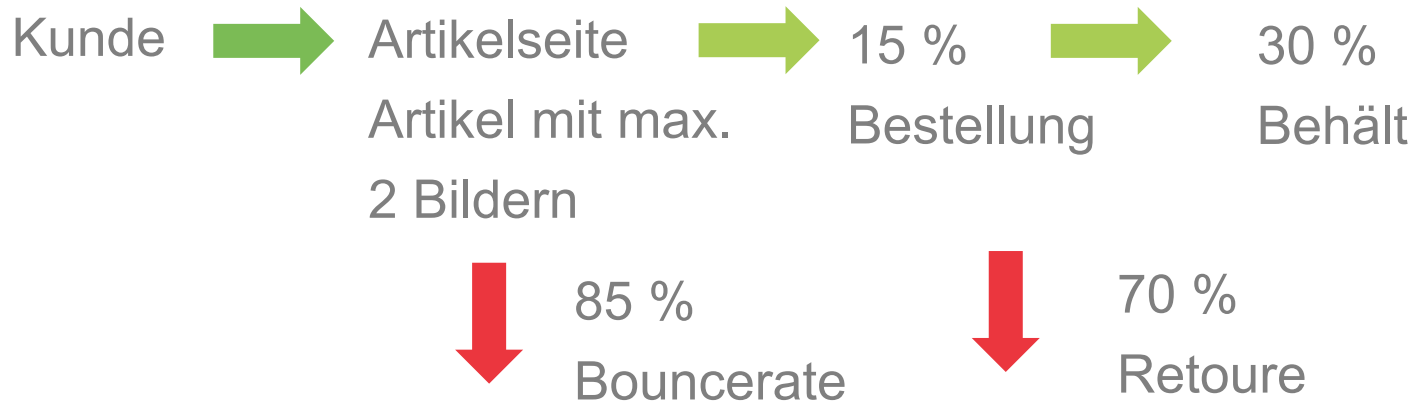
Anzahl

[In den Warenkorb](#)

[Artikel merken](#)

> Zahlpause ohne Aufpreis  
> Sicherer Kauf auf Rechnung  
> Bequeme Ratenzahlung  
> 24-Stunden-Lieferung auf Wunsch  
> PaketShop-Lieferung möglich

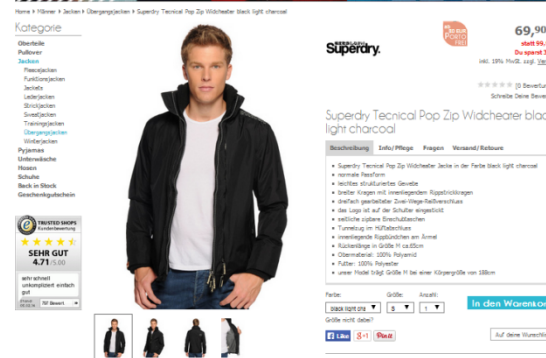
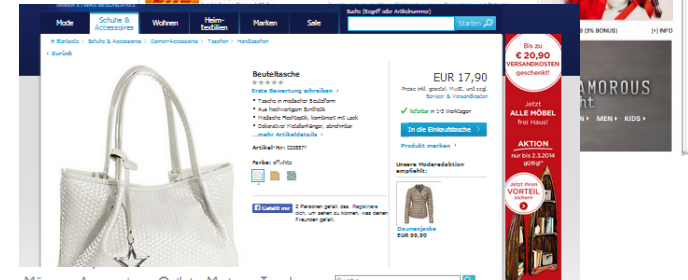
# Auswirkung zu weniger Bildern Ein Beispiel



# Ein Beispiel

## Beispiel 1

Anzahl Clicks auf Detailseiten pro Jahr	5.000.000	Stück
Bestelltes Volumen	750.000	Stück
Mittlerer VK	45	Euro
Bruttoumsatz	33,75	Mio. Euro
Retouren	70	Prozent
Nettoumsatz	10,125	Mio. Euro




**Welche Maßnahmen können den  
Kunden dazu bewegen weniger zu  
retournieren und mehr zu behalten?**

# Karin in der Detailbetrachtung der Seiten

- ▶ Hmm – das ist ja interessant
- ▶ Die Detailbilder sehen auch toll aus.
- ▶ Das Muster ist toll
- ▶ Das könnte genau mein Kleid sein



**Artikel** Details Kundenbewertungen (10)


**Laura Scott Abendkleid**  € 129,99

★★★★☆ (10)

- Abendkleid mit asymmetrischem Look durch nur einen Träger
- Edler Chiffon und weiches Futter aus Jerseyware
- Sexy Dekolette mit Drapplerungen, ausgestelltes Rockteil
- Glamouröser Style für den festlichen Anlass
- Träger und Einsatz aufwändig mit Zierperlen besetzt

[mehr Details...](#)

Farbe: **Schwarz**



Größe: **36**

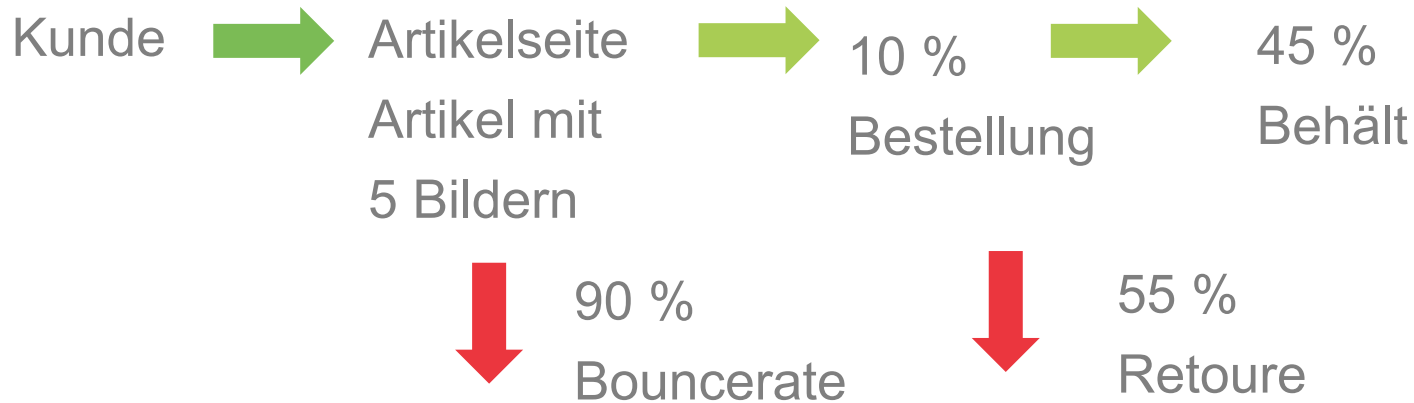
[Größentabelle](#) [Verfügbarkeiten](#)

**In den Warenkorb**

Artikel merken

- > Zahlpause ohne Aufpreis
- > Sicherer Kauf auf Rechnung
- > Bequeme Ratenzahlung
- > 24-Stunden-Lieferung auf Wunsch
- > PaketShop-Lieferung möglich

# Auswirkung von mehr Bildern Ein Beispiel





# Vergleich beider Beispiele

Beispiel 1			Beispiel 2		
Anzahl Clicks auf Detailseiten pro Jahr	5.000.000	Stück	Anzahl Clicks auf Detailseiten pro Jahr	5.000.000	Stück
Bestelltes Volumen	750.000	Stück	Bestelltes Volumen	500.000	Stück
Mittlerer VK	45	Euro	Mittlerer VK	45	Euro
Bruttoumsatz	33,75	Mio. Euro	Bruttoumsatz	22,5	Mio. Euro
Retouren	70	Prozent	Retouren	55	Prozent
Nettoumsatz	10,125	Mio. Euro	Nettoumsatz	10,125	Mio. Euro

**Beispiel 2 rentiert sich dennoch massiv!**

Stückretouren in Beispiel 1: 525.000

Stückretouren in Beispiel 2: 275.000

# Wie reduziere ich die Bouncerate?

# Katrin hat eine genaue Vorstellung von ihrem Kleid und ist eine registrierte Kundin.


- ▶ Ein langes Kleid wäre toll
- ▶ Auf meiner Lieblingsseite müsste ich so eines doch finden
- ▶ Eventuell sogar günstiger




**Kleider** Sortieren nach

**Abendkleider (257)**


- Babydolls (37)
- Ballonkleider (30)
- Bandeaukleider & Corsagenkleider (137)
- Blusenkleider (128)
- Brautkleider (38)
- Cargokleider (10)
- Cocktailkleider (366)
- Dirndl & Trachten (191)
- Druckkleider (599)
- Empirekleider (123)
- Etuikleider (598)
- Jeanskleider (4)
- Jerseykleider (121)
- Maxikleider (140)
- Neckholderkleider (65)
- One Shoulder-Kleider (35)
- Partykleider (585)
- Petticoat Kleider (57)



LAURA SCOTT  
Laura Scott Cocktailkleid  
ab € 69,99



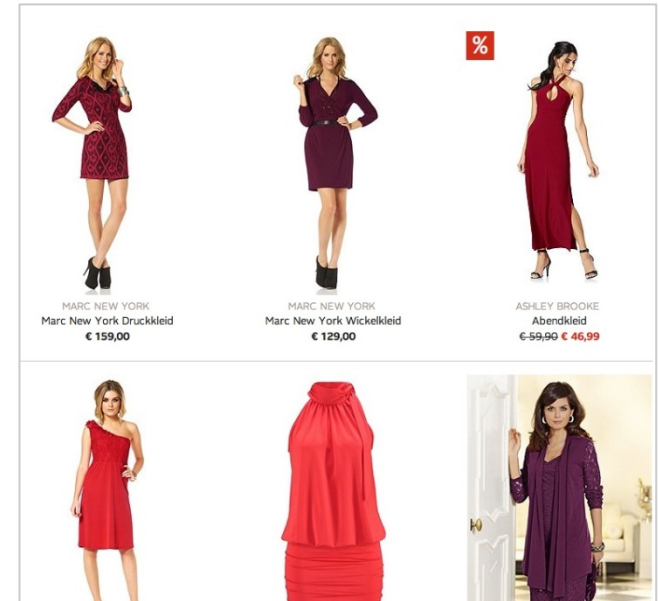
LAURA SCOTT EVENING  
Laura Scott Evening Kleid Plissee  
ab € 99,99



LAURA SCOTT  
Laura Scott Abendkleid  
ab € 129,99

# Karin in der Detailbetrachtung der Seiten

- ▶ Hmm – irgendwie kann ich mich noch nicht ganz begeistern
- ▶ Ich verändere noch einmal meine Suche



- ▶ Karin betätigt den „zurück“ Button
- ▶ Individueller Coupon für das angesehene Kleid wird angeboten
- ▶ **Erhöhung des Bestellanreizes!**

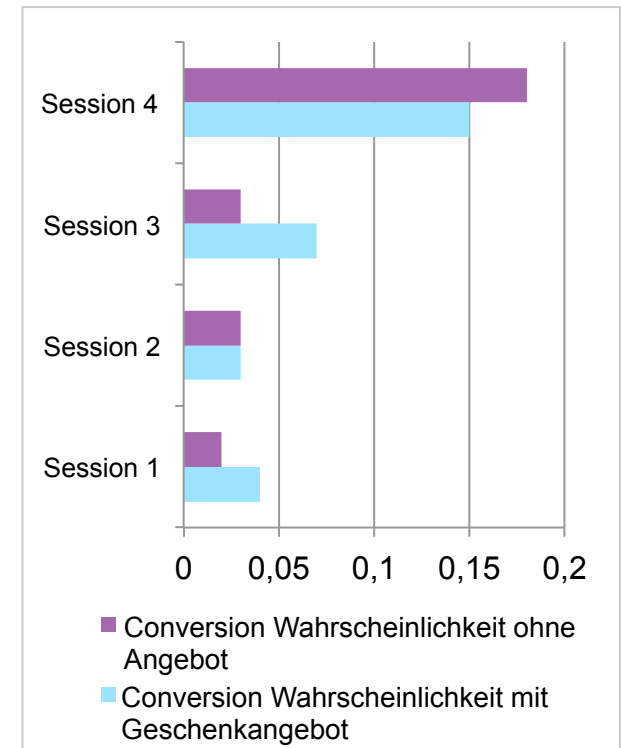
# Bestellanreize erhöhen leicht gemacht!



Breitflächig ausgesteuerte Verkaufsförderungsmaßnahmen erreichen **jeden Besucher**

Auch die, die dadurch negativ beeinflusst werden.

- ▶ **Ziel:** Nur Maßnahmen aussteuern, die den erwarteten Umsatz und die Kaufwahrscheinlichkeit für diesen Kunden erhöhen
  - ▶ Offline, Online, Mobile
- ▶ **Ergebnis:** Personalisierung von Newslettern ermöglicht bei Benchmark-Unternehmen Umsatzsteigerungen pro gesendeter E-Mail von über 25%



# Beispiel: Kundenansprache in Newslettern



PIP Studio & Little Diva Individuelles Design und Farbvielfalt für Dein Zuhause bis - 67%\*

## Aktuelle Angebote



# Beispiel: Kundenansprache in Newslettern

**GROUPON**

Aktuelle Deals für **Shopping**

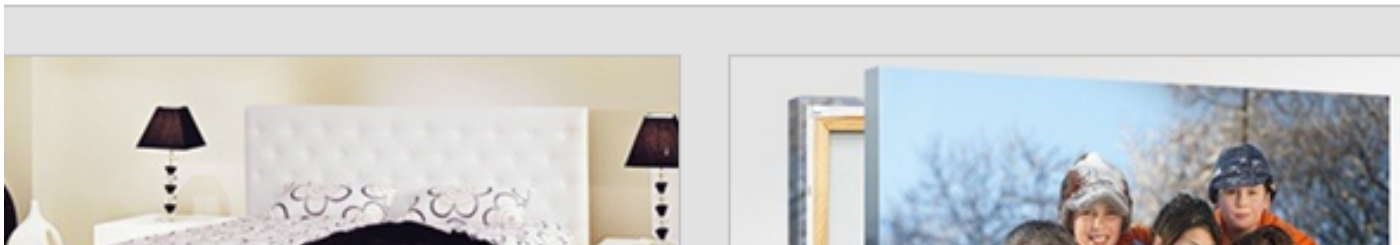
## hypnia Hypnogel-Matratze AirPlus

perfekt-schlafen

Die 18 cm hohe 7-Zonen-Hypnogel-Kaltschaummatratze AirPlus von hypnia kombiniert eine Hypnogel-Schaumschicht und einen... [mehr](#).

Deal ansehen

~~799,00 €~~  
**249,00 €**



# Die richtigen Experten für die richtige Lösung





**blueyonder**

Forward looking. Forward thinking.

**Herzlichen Dank**

für Ihre Aufmerksamkeit!

