

19. Juni 2018, Kaiserbahnhof Brühl, Kierberger Str. 158, 50321 Brühl

## Fokustag „Die neue Macht des Kunden“

Halten Sie mir Ihren Kunden Schritt?



Mit Kundenerfahrungsbericht  
**insta GmbH**  
+  
**BBQ mit TV-Koch Stefan Wiertz**

# Digital Empowerment – die neue Macht des Kunden

---

**Bis Anfang der 1990er-Jahre war Einkaufen eine ziemlich eindimensionale und häufig auch nervige Angelegenheit: Man ging in den Laden und kaufte. Menschen, die in einer größeren Stadt lebten, konnten das schnell mal erledigen. Für Menschen aus der Provinz stand hingegen erst noch die Anreise an. Ein Preisvergleich war sowieso meist schwer möglich und somit unnötig. Dann kam das Internet und änderte alles.**

## **Kunden erwarten heute eine schlüssige, offene und medienübergreifende Ansprache in einem erlebnisorientierten Verkaufsprozess**

Im Zuge der Digitalisierung des Einkaufs haben sich Verhalten und Haltung der Kunden dramatisch verändert. Ausführliche Produktinformationen sind jederzeit online erhältlich und im Austausch auf Social Media-Kanälen oder in Foren bekommt man rund um die Uhr Rat. Ist die Kaufentscheidung dann einmal gefallen, setzen sie sich auf unterschiedliche Arten mit den Unternehmen in Verbindung und – erwarten dann eine rasche Antwort.

Kurz: Die Digitalisierung hat für eine fast vollständige Transparenz gesorgt und den Kunden eine enorme Macht verliehen. Eine Macht, die die Kunden gerne nutzen: Unternehmen, die keine guten Informationen über ihre Produkte bereitstellen, die ohne nachvollziehbaren Grund deutlich teurer sind als der Wettbewerber, die ewig für die Lieferung brauchen oder die nicht

zünftig auf eine Serviceanfrage antworten – die fliegen einfach ganz schnell raus aus dem Relevant Set der Kunden. Es gibt ja genügend Alternativen.

## **„57 PROZENT DES EINKAUFSPROZESSES SIND BEREITS GELAUFEN, WENN KUNDEN DEN VERTRIEB ERSTMALS KONTAKTIEREN“**

Roland Berger & Partner-Studie „Zukunft des B2B-Vertriebs“

## **Schaffen Sie einzigartige Kundenerlebnisse**

Ihre Kunden erwarten in jedem Kanal personalisierte Erlebnisse in Echtzeit. Mit einem 360° Blick auf Ihren Kunden können Sie dieser Entwicklung Schritt halten. Denn durch den so gewonnenen Wissensvorsprung können Sie die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe erkennen und erfüllen und flexibel auf Änderungen reagieren. So lassen sich schnellere Verkaufsabschlüsse erzielen.

Wie? Wir verraten es Ihnen!

19. Juni 2018, Kaiserbahnhof Brühl, Kierberger Str. 158, 50321 Brühl

# Agenda

## Fokustag „Die neue Macht des Kunden“

---

13:30 Check-in und Mittagsimbiss

14:00 **itelligence AG** – Die richtige Wahl der IT beginnt mit dem richtigen Partner  
Klaus Acker, itelligence AG

14:15 **SAP Hybris Produktwelt** – Kundenbindung durch erlebnisorientierte Vertriebsprozesse über alle Kunden-Touchpoints hinweg  
Michael Stump, itelligence AG

15:00 **Kundenerfahrungsbericht:**  
**Insta auf dem Weg der Digitalisierung im Vertrieb** –  
Wie mit SAP Hybris Commerce individualisierte Kundenerlebnissen realisiert wurden  
Veronika Jordan, insta GmbH

15:45 Kaffeepause und Erfahrungsaustausch

16:15 **SAP Hybris Gigya** – Die Customer Experience im Rahmen der DSGVO optimieren  
Peter Thurner, Gigya, Inc.

17:00 **Zukunft 5.0** – Digitalisierung ändert nichts – nur Alles!  
Karl-Heinz Land, Managing Director, neuland GmbH & Co. KG

18:00 Abschlussdiskussion mit gemütlichem Ausklang in den **BBQ-Abend:**  
**Genussmomente mit dem TV-Koch Stefan Wiertz**



# Wir machen **mehr** aus Ihren IT-Lösungen!

Im digitalen Zeitalter brauchen Sie einen IT-Partner, auf den Sie sich verlassen können. Sie brauchen einen Berater, der die digitalen und operativen Herausforderungen Ihrer Branche versteht und Sie dabei unterstützt, Ihr Unternehmen neu zu denken.

Wir bei itelligence verfügen über 25 Jahre Erfahrung mit SAP-Software und kennen die Lösungen in- und auswendig. Mit unseren Kunden arbeiten wir eng zusammen, identifizieren dabei die individuellen Herausforderungen und finden die passende Lösung. Zahlreiche SAP-Auszeichnungen und -Zertifizierungen sowie unser Status als SAP Platinum Partner zeigen, dass dieser Ansatz erfolgreich ist. Unsere mehr als 7.000 Mitarbeiter unterstützen Sie dabei, Ihr Unternehmen weiter voranzubringen – durch Beratung, die Implementierung neuer Lösungen und mit Managed Services.

Als Teil der NTT DATA Group können wir auf ein globales Netzwerk mit mehr als 12.000 SAP-Spezialisten zurückgreifen. Zudem sind wir in 24 Ländern weltweit vertreten und damit jederzeit ganz in Ihrer Nähe. Dank unserer engen Partnerschaft mit SAP bleiben wir stets am Puls technologischer Innovationen und helfen Ihnen, diese in Geschäftsvorteile zu verwandeln. Egal, in welcher Branche Sie zuhause sind: Wir sind der IT-Partner für Ihre digitale Transformation. Erfahren Sie mehr unter [www.itelligencegroup.com](http://www.itelligencegroup.com)

**Sie wollen schon heute mehr erfahren? Besuchen Sie unsere Expertenseite [www.die-kunden-im-blick.de](http://www.die-kunden-im-blick.de)**