

# GIPFELBUCH

01/2018

Aktuelle News & Trends  
CINTELLIC Consulting Group

CINTELLIC intern

Referenzen

Know-How

**CINTELLIC Consulting Group**

Bonn | Frankfurt | München

[www.cintelllic.com](http://www.cintelllic.com)

**CINTELLIC**  
CONSULTING GROUP

## SAS ‚Partner of the year Award 2017‘ für CINETELLIC

Der Analytics-Software-Hersteller SAS hat auf seinem Global Forum 2017 in Orlando die hervorragende Zusammenarbeit mit der CINETELLIC Consulting Group geehrt: Das Beratungshaus wurde mit dem Award „Regional partner of the year 2017 für Deutschland, Österreich und Schweiz“ ausgezeichnet. Für CINETELLIC ist es bereits die zweite Ehrung in Folge: 2016 gab es die Auszeichnung für Deutschland.



## Uplift im Vertrieb, Kostensenkungen im Servicebereich

Mit Workshops und Interviews haben relevante Stakeholder einer Versicherung mit CINETELLIC-Unterstützung herausgearbeitet, welcher hohen wirtschaftlichen Stellenwert der Kundenwert für das Unternehmen einnimmt. Denn um die Kundenbeziehung konsequent über die gesamte Zeit des Vertragsverhältnisses sowohl kundenorientiert als auch wertorientiert zu managen, sollte ein Kundenwert aufgebaut werden. Dieser beinhaltet vier Klassen, die nun in den Bereichen Service, Vertrieb und Marketing konsequent genutzt werden. Dadurch konnte die Versicherung qualitative Vorteile, ein Uplift im Vertrieb und Kostensenkungen im Servicebereich erzielen.

## Mit der CINETELLIC Marktexpertise zur richtigen Marketing-Automation-Lösung

Ein Einzelhändler stand vor der Herausforderung, eine passende und zukunftssichere Marketing Automation Lösung für seine CRM Aktivitäten auszuwählen und mit dem hauseigenen Software-Anbieter zu vergleichen. CINETELLIC hat den Klienten in allen Phasen eines Toolauswahl-Projektes begleitet und in organisatorischen und fachlichen Belangen unterstützt.

Grundlage für die Auswahl war die detaillierte Erhebung der Fachanforderungen, um damit ein umfassendes Bild der Fähigkeiten einer neuen Lösung zu gewinnen und die benötigten Module voneinander abzugrenzen.

Durch unsere Marktexpertise konnten wir eine effiziente Vorauswahl der relevanten Software-Anbieter treffen, was die Projektphase an dieser Stelle komfortabel verkürzte. Gemeinsam wurden die Ausschreibungsunterlagen erstellt, mit denen die Anbieter zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert wurden. In dem nachfolgenden Anbieterprozess, der fachlichen Bewertung sowie einem Proof of Concept wurden die Lösungen auf Herz und Nieren geprüft. Im Ergebnis konnte eine Lösung ausgewählt werden, die für die zukünftigen CRM Aktivitäten des Einzelhändlers gerüstet ist.

## Effizienzsteigerung im Rahmen der Digitalisierung

In einem Digitalisierungsprojekt bei unserem Klienten im Banksektor sind Prozessdigitalisierungen im Scope. Ziel ist es dabei, eine Effizienzsteigerung der Geschäftsprozesse durch Digitalisierung einzelner Prozessbausteine zu erwirken. Kunden soll dabei die Produkthantragsstellung für Ratenkredite über alle Kanäle erleichtert werden, des Weiteren sollen zusätzliche Services angebunden werden.

CINETELLIC unterstützt in diesem Digitalisierungsprojekt bei der Anforderungserhebung, bei der Erstellung der Fachkonzeption und bei der übergreifenden Abstimmung und Kommunikation mit weiteren involvierten Fachabteilungen aus dem ‚Teilprojekt Datenmanagement‘ heraus.

Ziel des Teilprojektes Datenmanagement ist es, über intelligente Algorithmen aus den Transaktionsdaten der Kunden kreditrelevante Informationen zu generieren – die sogenannten Haushaltsdaten – und diese den Geschäftsprozessen verfügbar zu machen. Für die Umsetzung dieser „Umsatzanalyse“ war es zum einen erforderlich, die technischen Grundvoraussetzungen zu schaffen, um den komplexen Algorithmus performant und laufzeitfähig schalten zu können. Hierzu wurde in die bestehende Systemlandschaft eine Big Data Plattform integriert. Zum anderen war es erforderlich, die geplante Umsetzung fachlich mit dem Datenschutz und der Risikoabteilung abzustimmen und abzusichern.

## Vorsprung zum Wettbewerb: Strategische Neuausrichtung des CRM

Bei unseren Klienten treffen wir oft auf vielfältige Projekte und Ideen rund um Kundenbindung und Digitalisierung. Ohne eine zielgerichtete CRM Vision und Strategie können diese Aktivitäten jedoch nicht effektiv wirksam werden, da sie unter Umständen nicht zielgenau oder sogar konkurrierend umgesetzt werden.

Bei einem Einzelhändler haben wir in einem Projekt genau hier Abhilfe geschaffen, indem wir ein gemeinsames CRM Zielbild für die nächsten Jahre erarbeitet haben. Dieses basiert auf zentralen Use Cases, die im CRM umgesetzt werden sollen und einen Business-Mehrwert schaffen werden. Essenziell ist die Analyse der technologischen und prozessualen Fähigkeiten, die benötigt werden um diese Use Cases umsetzen zu können. Hier wurden Schnittstellen zu anderen Projekten transparent und Abhängigkeiten, die in einer IT-Releaseplanung berücksichtigt werden müssen. Das Ergebnis umfasste auch eine CRM Roadmap, die einen konkreten Fahrplan der CRM Aktivitäten für die nächsten drei Jahre enthält und damit für alle Fachbereiche und Management-Ebenen enorme Transparenz und Struktur mitbringt.

## Prozessoptimierte Vertriebssteuerung mit der Salesforce Sales Cloud

Mit der Digitalisierung bieten sich für das Verlagswesen neue Möglichkeiten und Anforderungen zur vollumfassenden Beratung sowie zum Verkauf von Werbepunkten. Längst werden Werbemittel der Bereiche Online, Funk, OoH und viele weitere mit in die Vermarktung einbezogen. Hierbei ist es wichtig, zur optimalen Marktbearbeitung Transparenz über alle Sales-Bereiche zu schaffen.

CINETELLIC unterstützt einen der größten Medienkonzerne Deutschlands bei der Umsetzung der Salesforce Sales Cloud innerhalb der Vermarktung über alle Sales-Bereiche. Dabei wird zum einen die notwendige Transparenz geschaffen, welche der gemeinsamen und zielgerichteten Steuerung der Marktbearbeitung dient, zum anderen wird die Optimierung von übergreifenden Sales-Prozessen durchgeführt.

Unter Berücksichtigung weiterer Change-Prozesse begleitet CINETELLIC das Unternehmen im Bereich der fachlichen

Projektleitung. Durch jahrelange Erfahrung aus dem Verlagswesen sowie einem fundierten Know-How der Salesforce Sales Cloud kann CINETELLIC den Kunden hierbei optimal beraten.

## Neue Wege: Kündigerprävention auf Basis der Customer Journey

Viele Unternehmen haben, wie unser Klient – ein Telekommunikationsanbieter, eine längere Historie der Geschäftsvorfälle und Kontakte mit ihren Kunden über diverse Kontaktkanäle im In- und Outbound. Dazu gehören auch diverse Marketingmaßnahmen, um die Kundenbeziehung regelmäßig und aktiv über eine breite Palette an CRM-Aktivitäten zu gestalten und weiterzuentwickeln. Eine Analyse der individuellen Verhaltensweisen und Muster über die gesamte Geschäftsbeziehung zu einem Kunden wird bis heute jedoch nur selten gemacht. Hier stecken ungenutzte Potenziale, um den Kunden besser zu verstehen, Prozesse und Services zu optimieren und Zielgruppen für spezifische Ansprachen zu optimieren.

Unser Klient stellt das Thema Kundenbindung in den Fokus und erweitert die Analysen mittel- und langfristiger Zusammenhänge im Kundenverhalten mit sequenz-analytischen Algorithmen und Verfahren. Ziel ist es, ein tieferes Verständnis der Muster in der Customer Journey zu erlangen und deren Wirkung auf die Kündigung zu ermitteln.

Die Analyse fördert typische Verläufe im Kundenverhalten zutage, die entweder die Kündigungsneigung oder die Verbleibswahrscheinlichkeit erhöhen.

## CINETELLIC führt Pro-Bono Projekt für die BIVA durch

CINETELLIC wird in diesem Jahr die BIVA (Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetreffene Menschen) Pro-Bono unterstützen. Geplant ist ein Workshop zum Kundenmanagement und CRM.

Die CINETELLIC Consulting Group hat sich in ihren Werten zu jährlichen Pro-Bono Projekten in der Region Bonn committed und unterstützt auf diesem Wege gemeinnützige Organisationen und Vereine mit ihrem Know-How.

## Wertschöpfung durch Realtime

„Gut Ding will Weile haben“ – ein Sprichwort, das sich in vielen Dingen des Alltags bewahrheitet, im Kontext der Digitalisierung ist Geduld jedoch ein rares Gut. Insbesondere die Fähigkeit Geschäftsprozesse in Realtime abzuwickeln bedeutet die Insights aus Daten zeitnah in Entscheidungsprozesse einfließen zu lassen und somit Relevanz für das Unternehmen und natürlich den Kunden zu schaffen.

CINTELLIC unterstützte eines der größten deutschen Versicherungshäuser dabei, die Potenziale von Realtime für sich zu erschließen und die Weichen des Unternehmens für die Zukunft zu stellen. In einer Vorstudie wurden die aktuellen Geschäftsprozesse genau beleuchtet und die wertschöpfenden Potenziale von Realtime für das Unternehmen herausgearbeitet. Wichtig ist jedoch, dass nicht jeder Prozess durch Realtime veredelt werden kann. CINTELLIC griff hierbei auf jahrelange, industrieübergreifende Expertise zurück und stellte ein breites Spektrum an Anwendungsfällen für den Versicherer zusammen.

Unter Berücksichtigung der aktuellen Projektlage des Versicherers entwickelte CINTELLIC eine Roadmap zur Umsetzung der Top-Anwendungsfälle zur Etablierung von Realtime. Das erste Projekt dieser Roadmap wird bereits Anfang 2018 starten.

## Digitales Datenlexikon: gut gerüstet für die EU-Datenschutzverordnung (DSGVO)

Die DSGVO fragt nach Transparenz, CINTELLIC antwortet mit der Implementierung eines *Smart Data Dictionaries*.

Gemeinsam mit unserem Klienten durchleuchteten wir Datentöpfe, beschrieben auf fein granularer Ebene ihre Inhalte und identifizierten Datenflüsse von der Quelle bis zur Mündung. Das Ergebnis wird in einem *Smart Data Dictionary* festgehalten, welches Expertenwissen bündelt und zentral zur Verfügung stellt. Während interaktiven Workshops schulten wir unseren Klienten und sammelten Feedback um eine passgenaue Lösung zu entwickeln. Um das Datenlexikon nachhaltig weiterzuentwickeln rief CINTELLIC die *Smart Data Dictionary Community* ins Leben – eine Plattform, welche die komplette Fachabteilung unseres Klienten zur aktiven Mitgestaltung einlädt.

## Klarer Zeitgewinn bei der Kampagnenmanagement-Toolauswahl

Standardprozesse für die Auswahl von Softwaretools sind oft sehr zeitintensiv. Dies gilt besonders für komplexe Standardsoftware-Produkte, wie sie für das Kampagnenmanagement verwendet werden. Der Aufwand liegt dabei häufig in der initialen Informationsbeschaffung und -Bewertung sowie der Formulierung von konkreten Anforderungen, auf deren Basis die Auswahl erfolgen soll. Die CINTELLIC Consulting Group kann durch ihre tiefen Branchen- und Prozesskenntnisse signifikante Zeitgewinne realisieren. Mit einem spezifisch auf die Bedürfnisse von Versicherungen zugeschnittenen Katalog von Requirements für CRM Lösungen und Kampagnenmanagement werden kundenindividuell konfigurierte Long- und Shortlists erstellt. Dies liefert die Basis für den Auswahlprozess. CINTELLIC ist Ihr Beschleunigungs-Partner für die Auswahl und Implementierung von Kampagnenmanagement-Tools.

## Know-How-Transfer mit und bei Salesforce



Marcus Wailersbacher, Geschäftsführer der CINTELLIC Consulting Group hat im vergangenen Jahr einen wertvollen Erfahrungsaustausch mit Salesforce betrieben.

Neben Innovationsworkshops im Salesforce Headquarter standen auch Demos der kommenden Updates, Store Visits und nicht zuletzt eine Demo des neuen Loyalty Moduls auf der Agenda. Auf der Salesforce-Hausmesse ‚Dreamforce‘ in San Francisco lag der Fokus auf dem Erfahrungsaustausch im Retail-Segment.

## Fokus auf Werthaltigkeit: Typologisierung von Erlösminderungen im Einzelhandel

Promotionen, Aktionen und Rabatte spielen eine wichtige Rolle bei der Sortimentssteuerung und den Kundenprogrammen im Retail. Sie werden sowohl im Marketing als auch von den Produktverantwortlichen und im CRM eingesetzt und sind als kurz- wie mittelfristiges Steuerungsinstrument unverzichtbar.

Für unseren Klienten im Einzelhandel liegt der Fokus auf der Omni-Channel Ausrichtung und Werthaltigkeit der Aktionen. Am Anfang des Projekts stand eine übergreifende Evaluation der betroffenen Prozesse von der Planung bis zur Umsetzung von Aktionen in den verschiedenen Bereichen und Kanälen. Gemeinsam wurde eine einheitliche Typologie entwickelt und Empfehlungen zur Vereinfachung von Prozessen und zur Bündelung von Verantwortlichkeiten abgeleitet.

Nach der Abbildung der neuen Systematik in allen relevanten Prozessen und Systemen entsteht in Folge übergreifende Transparenz über den Einsatz von Erlösminderungen, die Höhe der Investitionen und ein Erfolgsmonitoring auf Maßnahmenebene.

## Ressourcenoptimierung durch die Einführung von SAS Marketing Automation

Zur effizienteren Steuerung von Kampagnen führt einer unserer Klienten aus der Handels-Branche derzeit das Modul SAS Marketing Automation ein. Die Steigerung der Automatisierung ermöglicht eine bessere Skalierbarkeit, die individuellere Gestaltung der Kampagnen und letztendlich die Realisierung höherer Erträge. Darüber hinaus steigert das System die planerische Transparenz und reduziert die Fehleranfälligkeit durch die Ablösung manueller Prozessschritte.

CINTELLIC hat gemeinsam mit dem Klienten zunächst die aktuellen Prozesse analysiert, daran orientiert das optimierte Zielbild und die Anforderungen abgeleitet und diese in einem Fachkonzept als Basis für die Implementierung dokumentiert. Durch die kontinuierliche Begleitung des Projektes bis hin zum Go-Live wird die Umsetzung der individuellen Anforderungen in einer hohen Qualität sichergestellt. Ebenfalls wird durch die Unterstützung von CINTELLIC die Klienten-Projektleitung im gesamten Prozess entlastet.

## 20% Ertragssteigerung im Blick: Professionalisierung des Kundenmanagements

Mit der Zielsetzung, 20% Ertragssteigerung im Jahr 2018 zu erreichen und einen spürbaren Mehrwert für ihre Kunden zu generieren, baut eine international tätige Bank ihr Kundenmanagement aus. CINTELLIC unterstützt und begleitet den Klienten bei der Einführung eines neuen CRM Tools, bei der Definition der entsprechenden Prozesse für die Kampagnenplanung inklusive des Reportings sowie bei der Operationalisierung.

Beim Aufbau des Kampagnenplanungsprozesses geht es darum, die nötigen Prozessschritte und -abfolgen zu definieren. Zudem wird eine ganzheitliche Kontaktstrategie mit entsprechendem Regelwerk erarbeitet. Im Vordergrund steht dabei die Kommunikation über E-Mail und Online-Kanäle.

## Starke Impulse und neue Projekte: CINTELLIC auf der Dmexco 2017



Mit rund 50.000 Besuchern auf dem Gelände der Kölnmesse und mehr als 1.000 Ausstellern bzw. 570 internationalen Speakern sorgten die Veranstalter auch in diesem Jahr für ein abwechslungsreiches Programm der dmexco. Unter dem Motto „*Lightening the Age of Transformation*“ trafen große Brands, Agenturnetzwerke und Consulting-Unternehmen der digitalen Welt aufeinander.

Auch wir, die CINTELLIC Consulting Group, präsentierten uns auf der wichtigsten Marketingmesse Europas gemeinsam mit unserem Partner, der DEFACTO X Gruppe. Dabei stand vor allem das Thema Omni Channel CRM im Fokus.

Wir sagen Danke an alle Besucher!

## Event-basiertes Marketing mit Big Data

Personalisierung ist eines der wichtigsten Themen für ein modernes und erfolgreiches Marketing. In der Customer Journey wird die gesamte Geschäftsbeziehung eines Kunden zum Unternehmen betrachtet und mit Hilfe komplexer multivariater Verfahren analysiert. Für die meisten Unternehmen besteht hier noch großes Entwicklungspotenzial durch den Einsatz von Machine Learning und neuer Erkenntnisse aus der Wissenschaft. Mit Etablierung von Big Data Technologien wurden in der Molekularbiologie entwickelte Sequenzanalysen auf das Kaufverhalten von Kunden übertragen, um Verhaltensmuster aufzudecken.

Basis für die Sequenzanalyse sind dabei die historischen Daten der Kunden, die im zeitlichen Ablauf relevante Events, Kundenkontakte und Aktivitäten abbilden, angereichert um weitere beschreibende Kundenmerkmale. Zielgerichtete Analysen werden eingesetzt um konkrete Prozesse und Maßnahmen zu optimieren, wie zum Beispiel die Erkennung von sich anbahnenden Kündigungen, Beschwerden, Produktwechsel, Zahlungsverzugs- oder Betrugsfälle oder aber die Identifizierung passender Angebote (Next Best Action).

Auf den Modellen und Erkenntnissen basierende Dashboards ermöglichen das fortlaufende Monitoring und die Ableitung konkreter Handlungsansätze und Maßnahmen.

## Checkliste Downloaden: Fit für die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)?



Die neue EU-Datenschutzverordnung mit Anwendung ab dem 25. Mai 2018 wird eine weitgehende Vereinheitlichung des europäischen Datenschutzrechts bewirken. Sie hat zum Ziel, die Grundrechte und -freiheiten natürlicher Personen und insbesondere deren Recht auf Schutz personenbezogener Daten abzusichern. Für Unternehmen hat die Vorschrift eine Anpassung der Geschäftsprozesse zur Folge.

Die CINTELLIC Consulting Group hat eine Checkliste zur DSGVO erstellt, mit der Sie sich einen Überblick zum Thema verschaffen können. Anhand der Liste können Sie prüfen, ob Ihr Unternehmen bereit für die DSGVO ist.

Jetzt downloaden: [www.cintellic.com/publikationen](http://www.cintellic.com/publikationen)

## Über CİNTELLIC

Die CİNTELLIC Consulting Group ist eine der führenden Unternehmensberatungen für die digitale Transformation von Kundenmanagement und CRM. Der Fokus dabei liegt auf dem integrierten Management in den Schnittstellen der Themenfelder BUSINESS, DATA und TECHNOLOGY.

CİNTELLIC verbindet strategisches Know-how mit Kompetenz im Bereich der Datenanalyse und Business Intelligence und bietet Konzeptentwicklung und Umsetzung aus einer Hand.

Cintellic GmbH  
Remigiusstraße 16  
53111 Bonn

t +49 228 92 18 20  
info@cintellic.com  
www.cintellic.com

CİNTELLIC  
CONSULTING GROUP