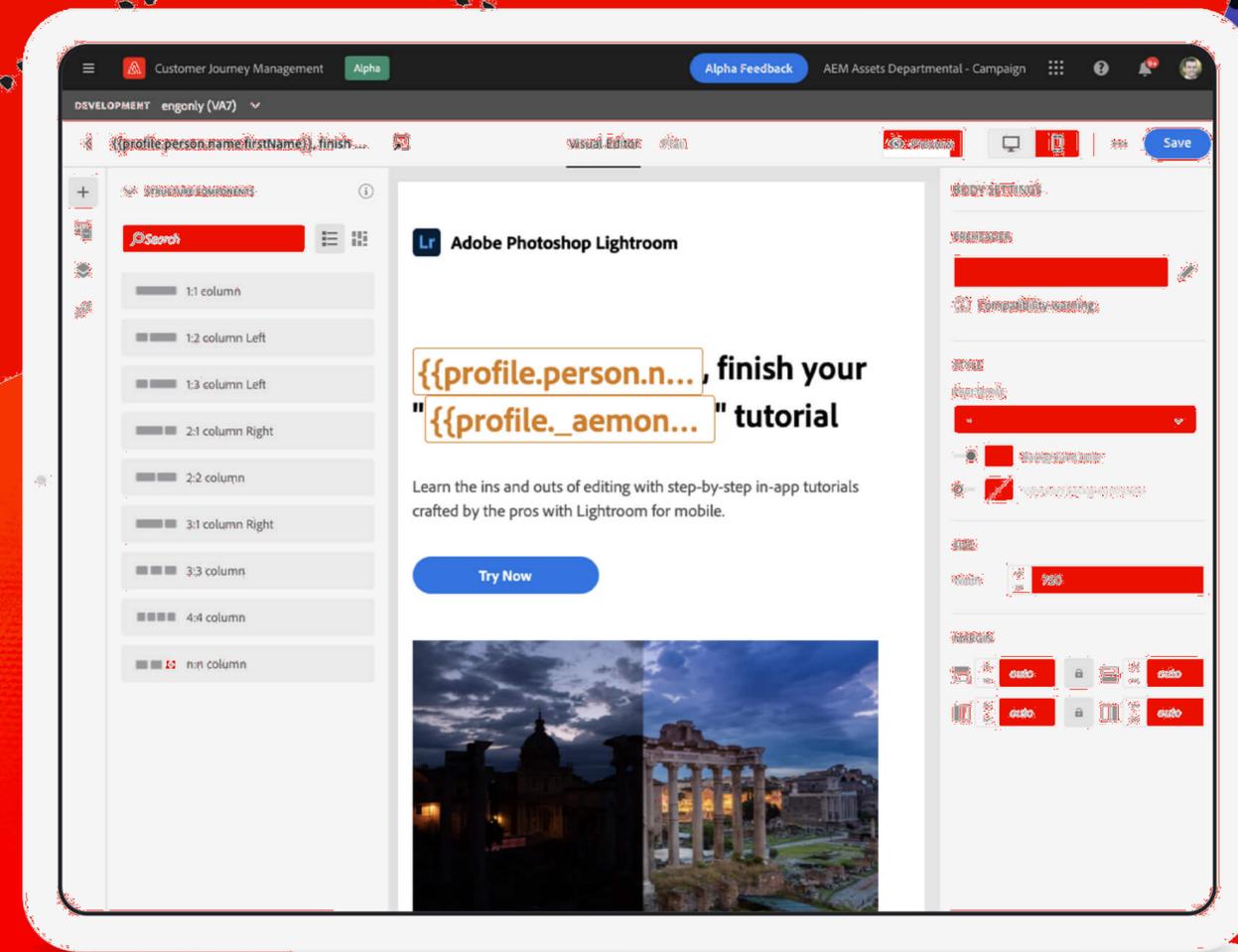




# Anklang bei der Zielgruppe finden.

Verschaffen Sie sich mit einer ganzheitlichen Sicht der Customer Journey genauere Erkenntnisse.



# Inhaltsverzeichnis.

Lernen Sie Ihre Kundschaft kennen.	03
Herausforderungen beim Kennenlernen Ihrer Kundschaft.	04
Wir präsentieren: Adobe Customer Journey Analytics.	05
Die Herausforderung meistern.	06
Vorteile für das ganze Unternehmen.	07
Welche Vorteile bietet Adobe Customer Journey Analytics auf Microsoft Azure?	08
Konsolidierung von Multi-Channel- und Multi-Source-Daten.	09
Demokratisierung von Datenanalysen.	10
Branchenspezifische Clouds von Adobe Customer Journey Analytics und Microsoft.	11
Nächste Schritte.	12



# Lernen Sie Ihre Kundschaft kennen.

Treffen Sie mit einer ganzheitlichen Sicht auf Ihre Geschäfte bessere Entscheidungen.

Weiterhin müssen Unternehmen alles daran setzen, Kundenerlebnisse zu schaffen, die ihre Zielgruppen beeindrucken. Dazu müssen sie ihre Kundschaft sowie die Journeys, die einzelne Kundinnen und Kunden im Kauflebenszyklus durchlaufen, genau verstehen. Unternehmen, die in das Sammeln und Analysieren von Kundendaten investieren, müssen verschiedene Herausforderungen meistern, wenn sie mit Customer Journey Analytics Erkenntnisse gewinnen wollen. Dazu gehören steigende Kundenerwartungen, eine wachsende Zahl an Kanälen, siloartige Datensysteme

und mehr. Vielen Unternehmen fällt es schwer, den ROI für ihr digitales Kundenerlebnis zu berechnen.

Ob die genannten Herausforderungen gemeistert werden, kann über den Erfolg oder Misserfolg eines Experience Business entscheiden. Marken müssen wissen, wie Kundschaft online und offline mit ihnen interagiert, damit sie kanalübergreifend ansprechende und konsistente Erlebnisse bereitstellen und diese wichtigen Kundenbeziehungen unterstützen können. Marken müssen Folgendes tun, um zu einem Experience Business zu werden.

„Mit herkömmlichen organisatorischen Silos können Unternehmen Kundenanforderungen nicht erfüllen. Unternehmen, die Customer-Journey-Programme nutzen, um Abläufe auf ihre Kundschaft auszurichten, erzielen bei Kundenfürsprachewerten Verbesserungen von 20 bis 40 Punkten, Kostensenkungen von 15 % bis 25 % und um 10 % bis 20 % höhere Umsätze.“



**Bharat Poddar, Managing Director und Senior Partner, Boston Consulting Group**

# Herausforderungen beim Kennenlernen Ihrer Kundschaft.

Eine Analyse der Customer Journey macht die Branding- und Messaging-Maßnahmen eines Unternehmens transparent und deckt auf, ob diese Maßnahmen zur Entscheidungsfindung passen. Für Experience Businesses ist das der Schlüssel, um Kaufentscheidungen zu beeinflussen, zukünftige Nachfrage vorherzusagen und von Anfang bis Ende der Customer Journey für personalisierte Erlebnisse zu sorgen.

Ihre Kundschaft und ihre Journey zu verstehen, wird jedoch immer schwieriger. Kundinnen und Kunden interagieren heute über verschiedene Kanäle mit Marken und erwarten, dass sie stets das gleiche konsistente, vernetzte und personalisierte Erlebnis erhalten.

Neben steigenden Kundenerwartungen bemerken Unternehmen, dass sich die Kundschaft selbst verändert. So wissen Unternehmen oft nicht, wie sie sich und ihre Dienstleistungen am besten positionieren sollen, um wichtige Zielgruppen zu erreichen.

Viele Unternehmen, die ihre Daten und Analysen nutzen, um sich Erkenntnisse über Kundenbeziehungen zu verschaffen, erkennen, dass Daten siloartig auf Abteilungen verteilt sind, was Maßnahmen weniger effektiv macht.

Wie Experience Businesses die genannten Herausforderungen meistern können, wird darüber entscheiden, ob sie dauerhaft erfolgreich sein werden.



# Wir präsentieren: Adobe Customer Journey Analytics.

Adobe Customer Journey Analytics auf Microsoft Azure ist ein Anwendungs-Service, mit dem Sie unter Verwendung beliebiger Daten aus Adobe Experience Platform und Microsoft-Unternehmensanwendungen kanalübergreifende Interaktionen sehr rasch analysieren können. Das erlaubt es Ihnen, alle Kanäle, mit denen Ihre Kundschaft direkt interagiert, zu konsolidieren. Dazu gehören menschliche Interaktionskanäle, Web und Mobilgeräte, Kunden-Support-Kanäle (z. B. Live-Chat),

Offline-Kanäle sowie intelligente Agenten (z. B. Chatbots). So können Sie Kundinnen und Kunden in einem Journey-Kontext betrachten, indem Sie Daten sequenziell anzeigen und analysieren. Verschiedene Kanäle werden in einer Reporting-Ansicht zusammengefasst.

Customer Journey Analytics ist für alle sinnvoll, die im Unternehmen für die Customer Journey verantwortlich sind, da sie mittels einer ganzheitlichen Sicht auf die verfügbaren Daten schnell Entscheidungen treffen können.

## Wichtige Funktionen.



**Analysis Workspace auf Adobe Experience Platform:** Finden Sie mit verknüpften Daten aus verschiedenen Quellen Antworten auf geschäftliche Fragen. Verschaffen Sie sich präzise Erkenntnisse, indem Sie Multi-Channel-Segmente für Aktivierung und Personalisierung einrichten.



**Datenaufnahme und Data Lake:** Customer Journey Analytics speist Daten aus Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager und Ad Cloud nativ in Adobe Experience Platform ein, sodass Sie Kundeninteraktionsdaten aus beliebigen Offline-Kanälen und andere geschäftliche First-Party-Datensätze standardisieren können.



**Experience Data Model (XDM) und Datenaufbereitung:** Customer Journey Analytics beruht auf einem flexiblen, harmonisierten Datenschema, das nicht auf das Hit-Visit-Visitor-Modell beschränkt ist.



**KI/ML-Modelle:** Nutzen Sie die bereitgestellten sofort einsatzbereiten Modelle oder führen Sie eigene aus, um Erkenntnisse zu gewinnen, Muster zu visualisieren, geschäftliche Fragen zu beantworten und strategische Ziele zu erreichen.



**Abfrage-Service:** Richten Sie in Adobe Experience Platform SQL-Zugriff auf Rohdaten ein, um neue Datensätze ad hoc untersuchen, validieren, verifizieren und genauer analysieren zu können.

# Die Herausforderung meistern.

Customer Journey Analytics ist ein Service, der auf Adobe Experience Platform aufbaut und mit dem Sie all Ihre Daten aus all Ihren Kanälen in einer zentralen Oberfläche zusammenführen können. So werden Omni-Channel-Analysen und -Visualisierungen in Echtzeit möglich. Außerdem können Sie mit einer ganzheitlichen Sicht Ihrer Geschäfte und des Kontexts hinter einzelnen Kundeninteraktionen bessere Entscheidungen treffen.

Durch eine Konsolidierung von Datenquellen und Kanälen können Unternehmen zudem sehr schnell neue Erkenntnisse gewinnen. Durch das Einbinden von Offline- und Online-Daten lassen sich zum Beispiel neue Kundensegmente und -erkenntnisse aufdecken. Darüber hinaus können Unternehmen das Benutzererlebnis sowie Kundeninteraktion und Kundenbindung verbessern, indem sie Erkenntnisse zum Benutzerverhalten aus Daten, die aus verschiedenen Kanälen stammen, einbinden und Erkenntnisse nutzen, die das Ergebnis von kanalübergreifenden Journey-Analysen sind. So lässt sich Abwanderung reduzieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen.



# Vorteile für das ganze Unternehmen.

Adobe Customer Journey Analytics ist für alle Akteure in Ihrem Unternehmen zugänglich, die dafür sorgen müssen, dass Customer Journeys reibungslos verlaufen und sich Kundinnen und Kunden wertgeschätzt fühlen. Mit intuitiven Dashboards und Visualisierungs-Toolsets bietet Customer Journey Analytics allen, die an der Verwaltung der Customer Journey beteiligt sind, effektive Tools zur Sicherstellung überzeugender Erlebnisse.

## Vorteile für Führungskräfte.

Nutzen Sie Visualisierungen und Dashboards, um Führungskräften schnell und einfach sichtbare kanalübergreifende Erkenntnisse zur Customer Journey zur Verfügung zu stellen – auf eine einfache, zugängliche und visuelle Weise, die Möglichkeiten zur genaueren Analyse bietet, ohne zu überfordern.

## Vorteile für Datenbankarchitektinnen und -architekten (DBAs).

Bieten Sie Ihren Datenbankarchitektinnen und -architekten ein benutzerfreundliches Erlebnis, das sich bequem für Hunderte oder gar Tausende von Benutzerinnen und Benutzer skalieren lässt, die kanalübergreifend Customer Intelligence betreiben.

## Vorteile für Analytistinnen und Analysten.

Unterstützen Sie Ihre Analytistinnen und Analysten mit einer zentralen Reporting-Oberfläche dabei, Erkenntnisse aus verschiedenen Datenquellen zu gewinnen. In der Oberfläche werden die Datenanalysen aus Ihren vorhandenen Adobe-Produkten mit den KI- und ML-basierten Funktionen von Microsoft Azure kombiniert.

## Nutzen für Optimization Manager.

Mit Customer Journey Analytics können Unternehmen kanalübergreifende Erkenntnisse in den zentralen Workflow einzelner Personen einbetten und so die Zeit von Erkenntnissen bis zur Aktion verkürzen. Zudem erhalten alle Benutzenden vereinfachte Analyse-Tools sowie eine intuitive Benutzeroberfläche, was analytische Reife und Wachstum fördert.

# Welche Vorteile bietet Adobe Customer Journey Analytics auf Microsoft Azure?

Gemeinsam revolutionieren Adobe und Microsoft die digitale Customer Journey sowie die Art und Weise, wie Daten zur Verbesserung von Kundenerlebnissen zum Einsatz kommen.

Azure und Adobe Customer Journey Analytics arbeiten zusammen, um besonders stark differenzierte Kundenerlebnisse zu ermöglichen. Nachdem wir die Vorteile von Adobe Customer Journey Analytics sowie die Vorzüge von Microsoft Azure erörtert haben, sehen wir uns nun beide Lösungen gemeinsam an. Wir erfahren, warum Adobe Customer Journey Analytics auf Azure ein einzigartiges und leistungsstarkes Programm zum Verstehen individueller Customer Journeys ist.

## Sichere Daten in der Cloud.

Profitieren Sie von umfassender Sicherheit, die von einem Experten-Team unterstützt wird, sowie von proaktiver Compliance, der Unternehmen, staatliche Behörden und Startups vertrauen.

## Nahtloser Betrieb hybrider Lösungen.

Egal ob lokal, in verschiedenen Clouds oder am Edge: Adobe Customer Journey Analytics erfüllt Ihre Anforderungen, wo immer Sie sind. Integrieren und verwalten Sie Ihre Umgebungen mit Tools und Services, die für hybride Clouds entwickelt wurden.

## Entwickeln Sie ganz nach Ihrem Bedarf.

Bei Adobe Customer Journey Analytics auf Azure haben Sie Optionen. Dank Open-Source-Orientierung sowie Unterstützung für alle Sprachen und Frameworks können Sie entwickeln, wie Sie wollen, und bereitstellen, wo Sie wollen.

## Seien Sie bereit für die Zukunft.

Adobe und Microsoft setzen auf fortgesetzte Innovationen, um Ihren Entwicklungsbedarf heute genauso zu erfüllen wie Ihre Vision für die Zukunft.



# Konsolidierung von Multi-Channel- und Multi-Source-Daten.

Customer Journey Analytics speist Daten aus Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager und Ad Cloud nativ in Adobe Experience Platform ein, sodass Sie Kundeninteraktionsdaten aus beliebigen Online- und Offline-Kanälen oder andere geschäftliche First-Party-Datensätze standardisieren und analysieren können.

Mithilfe von Azure kann Adobe Customer Journey Analytics Daten aus vielen Jahren analysieren, um in kürzester Zeit hilfreiche Erkenntnisse und Aktionen zu erstellen.

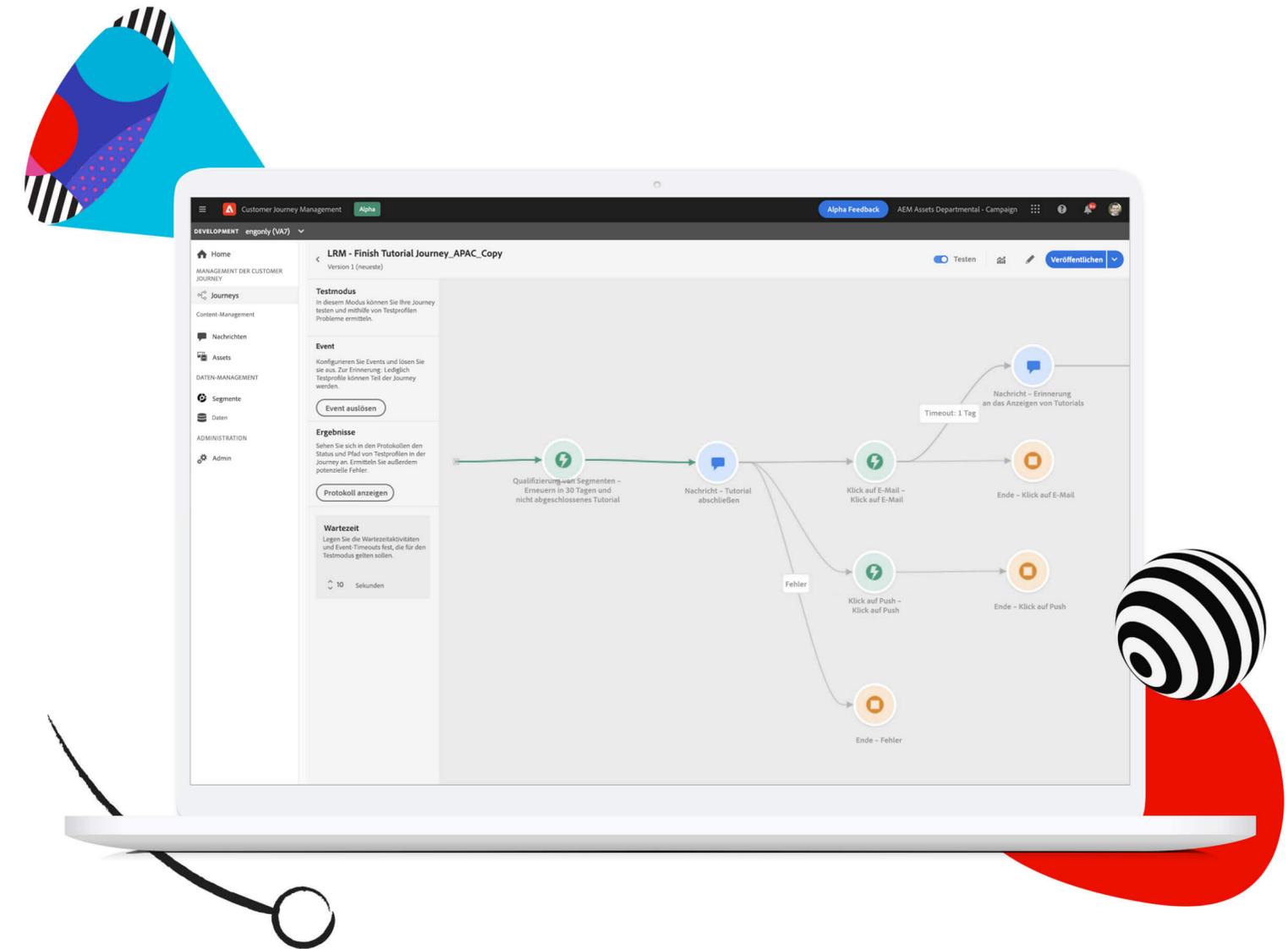
- **Echtzeit-Customer-Journey** – Führen Sie alle Ihre Daten (Web, CRM, Offline) aus verschiedensten Quellen (einschließlich Microsoft-Programmen) in einem zentralen Profil zusammen.
- **Interaktive Erforschung der gesamten Journey** – Visualisieren Sie die Customer Journey von Kundschaft kanalübergreifend und sequenziell, wobei jede Aktion in Kontext gesetzt wird und Cross-Channel-Analysen von Parametern wie Fluss und Fallout möglich werden.
- **Unbegrenzt viele Variablen und Events** – Datensätze können unbegrenzt viele einzigartige Dimensionen und Metriken aufweisen.



# Demokratisierung von Datenanalysen.

Customer Journey Analytics erleichtert es allen Personen in Ihrem Unternehmen, die an der Verwaltung des Kundenerlebnisses beteiligt sind, schnell und einfach auf eine konsolidierte Sicht der Customer Journey zurückzugreifen. Dank einer intuitiven Benutzeroberfläche sowie anwendungsfreundlicher Analyse- und Visualisierungs-Tools können alle in Ihrem Unternehmen Customer Journey Analytics sinnvoll nutzen, egal welchen Analysehintergrund sie haben.

- **Nutzung von visuell anregenden Dashboards zur Einbeziehung von Führungskräften** – Stellen Sie mit leistungsfähigen Dashboards wichtige Daten und Analysen zusammen.
- **Analysen für alle** – Nutzen Sie die Vorteile von Datenwissenschaft mit Datenwissenschafts-Tools, die alle verwenden können, um sich gründlichere Erkenntnisse zu verschaffen und effektivere Analysen durchzuführen.
- **Leistungsstarke Tools** – Visualisieren und analysieren Sie Datensätze mithilfe von Ad-hoc-Reports.



# Branchenspezifische Clouds von Adobe Customer Journey Analytics und Microsoft.

Da Unternehmen weltweit vermehrt auf digitale Technologien setzen, um für die Resilienz und Agilität sorgen zu können, die der Markt heute erwartet, arbeiten Microsoft und Adobe gemeinsam daran, diese Nachfrage zu erfüllen. Wir verstärken unsere Maßnahmen, um Kundschaft sowie Partnerinnen und Partner zu unterstützen und gemeinsam mit ihnen Innovationen umzusetzen. Dazu bieten wir branchenspezifische Produkte an, die als Ausgangspunkt für gründlichere und effektivere Kundenerlebnisse dienen können. Lassen Sie uns genauer ansehen, wie Microsoft und Adobe mit drei wichtigen Branchen zusammenarbeiten, um differenzierte Erlebnisse zu ermöglichen.

## Microsoft und Adobe im Gesundheitswesen.

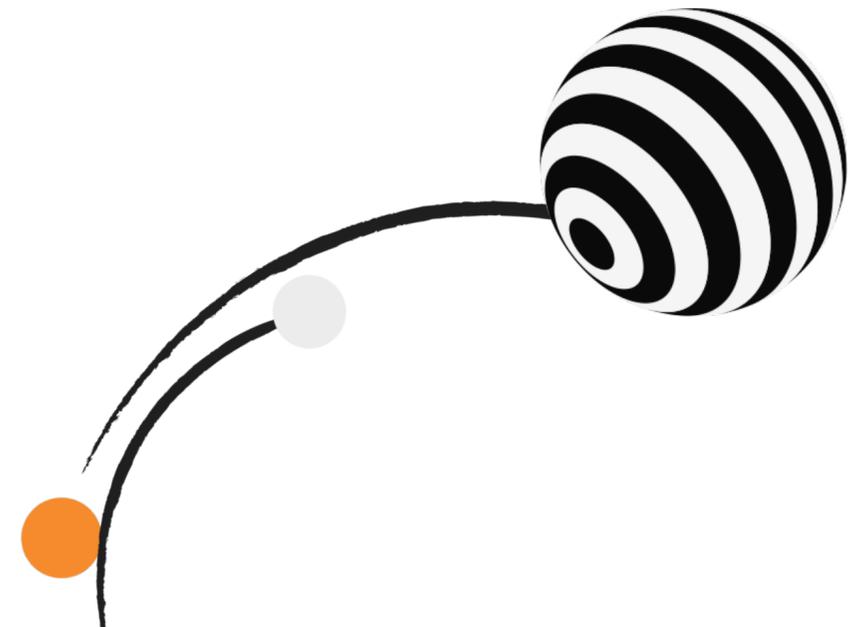
Microsoft und Adobe im Gesundheitswesen bieten Funktionen zur umfassenden Verwaltung von Gesundheitsdaten. Gemeinsam erleichtern sie es Gesundheitsdienstleistern, das Patientenerlebnis zu verbessern, Behandlungen zu koordinieren und die Betriebseffizienz zu steigern. Gleichzeitig sorgen sie für Sicherheit, Compliance und Interoperabilität von Gesundheitsdaten.

## Microsoft und Adobe im Einzelhandel.

Microsoft und Adobe im Einzelhandel führen verschiedene Datenquellen aus der ganzen Wertschöpfungskette zusammen und sorgen für eine einzigartige Verbindung von Erlebnissen aus der gesamten Customer Journey. Dazu gibt es unterschiedliche Funktionen, die nachhaltige Rentabilität relevantere personalisierte Erlebnisse sowie eine hohe Betriebseffizienz ermöglichen.

## Microsoft und Adobe im Finanzsektor.

Microsoft und Adobe bringen Funktionen mit mehrschichtiger Sicherheit und umfassender Compliance zusammen, um differenzierte Kundenerlebnisse zu ermöglichen, Kollaboration und Produktivität des Personals zu verbessern, Risiken zu verwalten und wichtige Systeme zu modernisieren.





## Nächste Schritte.



Wenn Sie mehr über die Partnerschaft zwischen Adobe und Microsoft erfahren möchten, besuchen Sie unsere Seite zur [Partnerschaft zwischen Adobe und Microsoft](#).



Besuchen Sie [www.axmcustomerjourneyanalytics.com](http://www.axmcustomerjourneyanalytics.com), um mehr zu erfahren.



Wenn Sie mehr über Adobe Experience Platform auf Microsoft Azure erfahren möchten, besuchen Sie unsere [Seite zu Adobe Customer Journey Analytics](#).

