

▶ HERZLICH WILLKOMMEN

# Business-Frühstück Customer Experience 2015

Wien  
29. April 2015

Mit unserem Partner:

**cintell****ic**  
CONSULTING GROUP

**sas**  
THE POWER TO KNOW.



CRM und Customer Experience  
Management Beratung, On-Site beim  
Klienten

Begleitung der Klienten von der Strategie  
bis zur Umsetzung



Umfangreiche Beratungskapazität mit  
Branchenkompetenzen in den Sektoren  
Telekommunikation, Energie sowie Banken  
und Versicherungen

Ergänzende Leistungen mit dem neuen  
integrierten Angebot im Bereich Digital  
Media und im kanalübergreifenden  
Management von Kundenkontaktpunkten



Strategische Beratungs- und  
Implementierungspartnerschaft

Zertifizierter Trainer für Schulungen zu  
SAS Customer Intelligence



Einer der größten Softwarehersteller der  
Welt mit Kunden an 60.000 Standorten  
weltweit

Das Lösungsportfolio für integriertes  
Marketing-Management ist einer von vier  
Fokusbereichen des Unternehmens

## ▶ Agenda

|               |   |
|---------------|---|
| 08:00 - 08:30 | Frühstücksempfang   |
| 08:30 – 08:40 | <b>Einleitung:</b> Customer Experience 2015 – Herausforderung Big Data und die nächsten Schritte für Ihre digitale Transformation<br>Andreas Heiz, Center of Excellence, SAS DACH |
| 08:40 – 09:10 | Win-Win für Ihre Ziele! Kundenzentrierung als Erfolgsfaktoren für die Umsatzsteigerung<br>Jonas Thein, Cintellic Consulting Group   |
| 19:10– 09:40  | Big Data, neue Medien und Echtzeitdialoge - Lösungsansätze für die moderne Marketinginfrastruktur<br>Roland Brezina, Advisory Solutions Architect, SAS Deutschland                |
| 09:40 – 10:10 | Herausforderung Datenschutz – Recht und Ethik im Dialog mit dem Omnichannel-Kunden<br>Arnd Böken, Rechtsanwalt & Notar  |
| 10:10 – 10:40 | Networking und Get-together   |

Mit unserem Partner:

**cintellic**  
CONSULTING GROUP

**sas**  
THE POWER TO KNOW.



Andreas Heiz

IMM Center of Excellence, SAS DACH

# Herausforderung Big Data und die nächsten Schritte für Ihre digitale Transformation

Wien, 29. April 2015

**Business-Frühstück**  
Customer Experience 2015

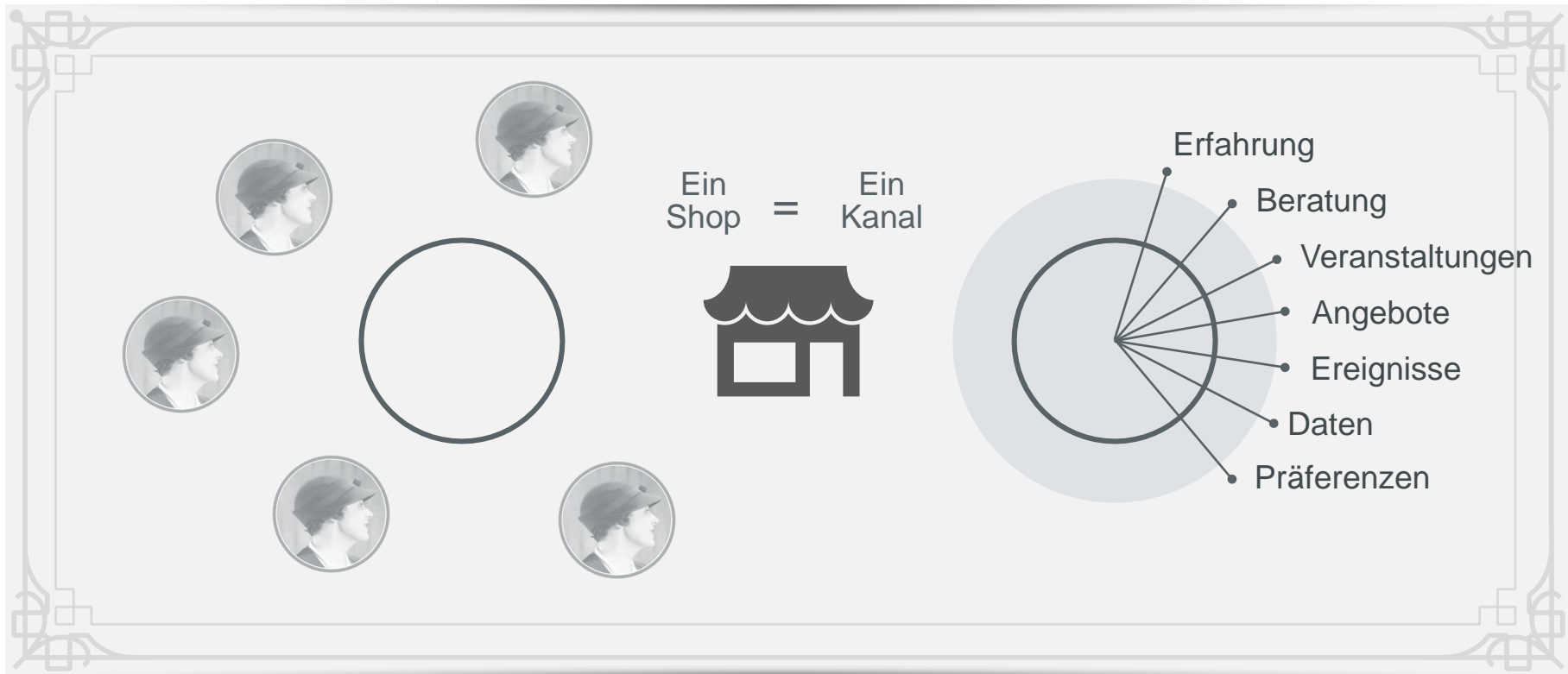


# CUSTOMER EXPERIENCE

VOR EINIGEN JAHREN...



Er kannte alle seine  
Kunden beim Namen,  
kannte die  
Gewohnheiten, Familie  
und relevanten  
Angebote – alles in  
einem Geschäft



Kunden



Unternehmen



Kunden

Kanäle

Unternehmen



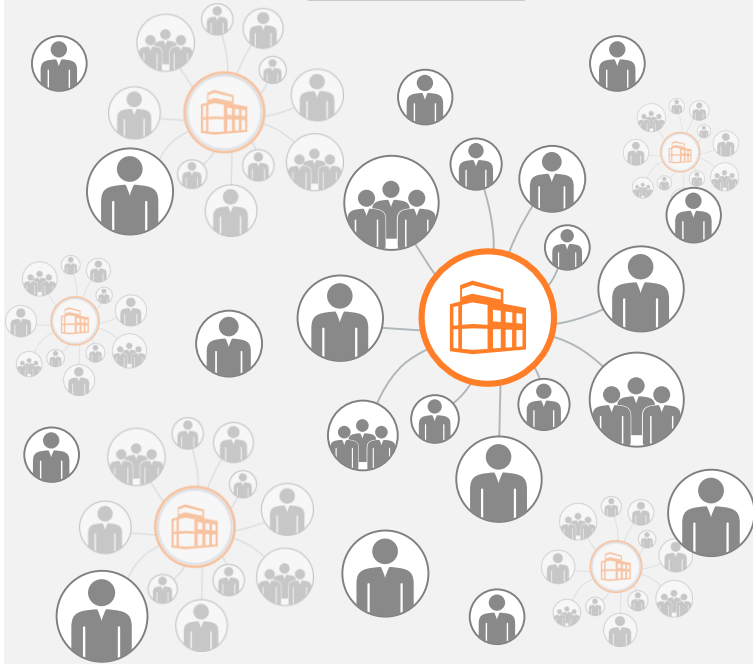




# CUSTOMER EXPERIENCE 2015

## ... UND HEUTE?

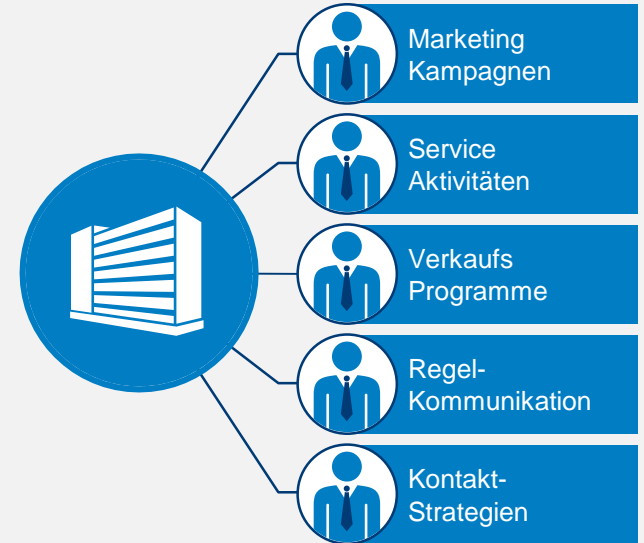
Kunden



Kanäle



Unternehmen





# CUSTOMER EXPERIENCE 2015

## KONSISTENTE DATEN?



Get Analytics  
into Business  
Operations.

### Industrialization

*Manage omni-channel  
analytics on the fly*



Be the fastest.  
And wisest.



### Real-time capabilities

*Flexible and demand-driven interactions  
with customers at the moment of truth*

**Big Data  
Analytics**



*Best possible action at  
every time and everywhere*

### Optimization

Making better  
decisions  
that drive value  
in all channels

# SAS CUSTOMER INTELLIGENCE

## AKTUELLE KUNDEN IN D.A.CH.



MIGROS

in den letzten 18 Monaten



## ▶ Agenda

|               |   |
|---------------|---|
| 08:00 - 08:30 | Frühstücksempfang   |
| 08:30 – 08:40 | <b>Einleitung:</b> Customer Experience 2015 – Herausforderung Big Data und die nächsten Schritte für Ihre digitale Transformation<br>Andreas Heiz, Center of Excellence, SAS DACH |
| 08:40 – 09:10 | Win-Win für Ihre Ziele! Kundenzentrierung als Erfolgsfaktoren für die Umsatzsteigerung<br>Jonas Thein, Cintellic Consulting Group   |
| 19:10– 09:40  | Big Data, neue Medien und Echtzeitdialoge - Lösungsansätze für die moderne Marketinginfrastruktur<br>Roland Brezina, Advisory Solutions Architect, SAS Deutschland                |
| 09:40 – 10:10 | Herausforderung Datenschutz – Recht und Ethik im Dialog mit dem Omnichannel-Kunden<br>Arnd Böken, Rechtsanwalt & Notar  |
| 10:10 – 10:40 | Networking und Get-together   |

Mit unserem Partner:

**cintellic**  
CONSULTING GROUP

**sas**  
THE POWER TO KNOW.

**sas** | THE POWER TO KNOW.