

▶ 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	Einleitung: Customer Experience 2015 – Herausforderung Big Data und die nächsten Schritte für Ihre digitale Transformation Andreas Heiz, Center of Excellence, SAS DACH
08:40 – 09:10	Win-Win für Ihre Ziele! Kundenzentrierung als Erfolgsfaktoren für die Umsatzsteigerung Jonas Thein, Cintellic Consulting Group
19:10– 09:40	Big Data, neue Medien und Echtzeitdialoge - Lösungsansätze für die moderne Marketinginfrastruktur Roland Brezina, Advisory Solutions Architect, SAS Deutschland
09:40 – 10:10	Herausforderung Datenschutz – Recht und Ethik im Dialog mit dem Omnichannel-Kunden 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...



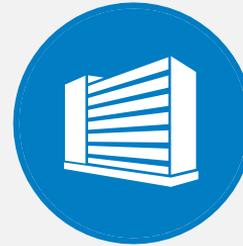
Er kannte alle seine
Kunden beim Namen,
kannte die
Gewohnheiten, Familie
und relevanten
Angebote – alles in
einem Geschäft



Kunden



Unternehmen



Kunden

Kanäle

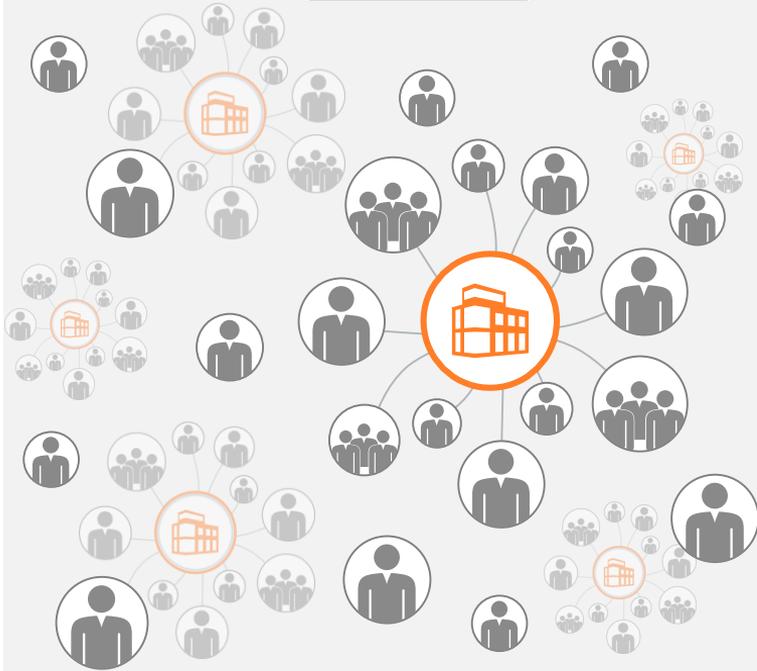
Unternehmen



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.



in den letzten 18 Monaten



▶ Agenda

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