

Informatica MDM – Customer 360

Hauptvorteile

- Erstellung zuverlässiger Kundenprofile
- Zentrales Onboarding von Kunden mithilfe geführter Workflows
- Strategische Verwaltung von Kundeninformationen
- Visuelle Darstellung von Kundenbeziehungen
- Sichere Freigabe von Daten zur Nutzung durch Anwendungen und Mitarbeiter
- Zielgerichtete Interaktion mit Kunden
- Vorteile der Geschwindigkeit und Agilität von Informatica Intelligent Cloud Services

Kundenerfahrungen als Wettbewerbsvorteil

Es geht um Kundennähe und kundenorientiertes Arbeiten. Früher konnten sich Unternehmen durch Produkte und Dienstleistungen, Markenpositionierung und Preise von der Konkurrenz absetzen. Doch heutzutage stellen Kunden immer höhere Ansprüche. Kunden erwarten, dass Unternehmen sie genau kennen und dementsprechend mit ihnen interagieren. Und hervorragende Kundenerfahrungen sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Ihnen treu bleiben und nicht zur Konkurrenz abwandern. Daher erlangen Unternehmen, die auf Kundenerfahrungen bauen, enorme Wettbewerbsvorteile.

Dafür müssen Sie sich wappnen. Um Ihre Kunden wirklich zu kennen und deren zukünftigen Erwartungen einschätzen zu können, benötigen Sie eine zentrale, aussagekräftige 360-Grad-Ansicht – angefangen mit der Kundengewinnung über das erfolgreiche Onboarding bis hin zur kontinuierlichen Kundenbindung.

Die meisten Unternehmen verfügen jedoch nur über unvollständige, uneinheitliche, duplizierte und fragmentierte Kundendaten. Kundendaten werden über verschiedene Abteilungen hinweg in separaten Datensilos verwaltet. Selbst die Qualität von SFA-Daten (Vertriebsautomatisierung) und CRM-Daten (Management der Kundenbeziehungen) kann schnell sinken, so dass Sie sich nicht mehr auf diese Daten verlassen können.

Marketing-, Vertriebs-, Kundendienstmitarbeiter sowie weitere Abteilungen mit Kundenkontakt benötigen zuverlässige, relevante und verwaltete Kundendaten, um Folgendes sicherzustellen:

- Erstellung personalisierter und zielgerichteter Inhalte, um Anforderungen von Kunden vorherzusehen
- Erkennen von Cross-Selling- und Upselling-Möglichkeiten, die bislang nicht sichtbar waren
- Schnelle Problemlösung, ohne dass Kunden ihre Bedenken mehrfach ansprechen müssen
- Identifizieren wichtiger Kunden und sicherstellen, dass sie einen überragenden Kundenservice erfahren, der dem Auftragswert gerecht wird
- Schnelle Nutzung von Vorteilen, die sich aus Fusionen und Übernahmen ergeben, um einen besseren Überblick über Kunden und Geschäftschancen verbundener Unternehmen zu erlangen
- Wissen, welche Beziehungen Kunden mit anderen Menschen, Orten und Dingen haben und wie sich dies auf die Unternehmensziele auswirkt

Was sollten Sie alles über Ihre Kunden wissen?



Handelt es sich um einen Kunden?



Welche Produkte nutzen sie bereits?



Was ist der nächste logische Schritt?

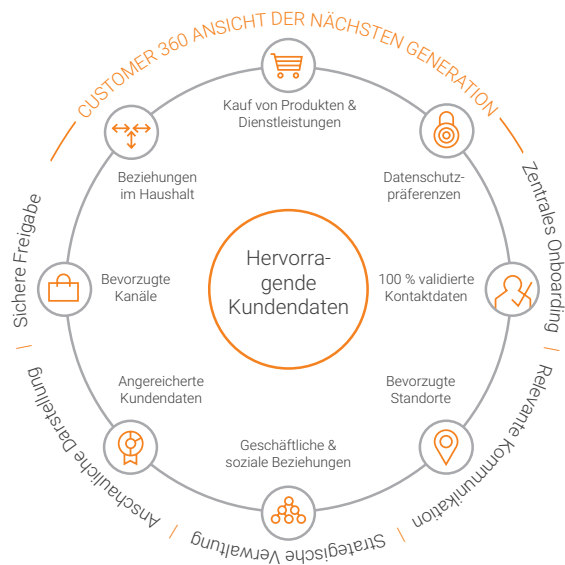


Wer gehört zum Umfeld dieses Kunden?

360-Grad-Kundenansicht der nächsten Generation

Informatica MDM – Customer 360 stellt Teams eine zentrale Kundenansicht zur Verfügung, stellt den Kontext für Kundeninteraktionen bereit und bietet Einsicht in Kundenbeziehungen. Dank der benutzerfreundlichen Oberfläche und dem konfigurierbaren Dashboard wird der gesamte Prozess für das zentrale Onboarding, die strategische Verwaltung, die visuelle Darstellung und die sichere Freigabe von Informationen im Rahmen des Kundenservice vereinfacht.

Informatica MDM – Customer 360 wurde speziell für Business User und Datenverwalter entwickelt, und ist eine auf Stammdaten basierende Anwendung, die auf der Informatica Intelligent Data Platform aufbaut. Die Anwendung umfasst Funktionen zur Sicherstellung der Datenqualität, zu Datenintegration, Geschäftsprozessmanagement und Data-as-a-Service in einer zentralen Lösung für Ihre IT-Umgebung oder die Cloud.



Informatica MDM – Customer 360 stellt die Daten zu Kundenpräferenzen, Produkten, Haushalten, Kanälen und Beziehungen zusammen, die Ihre Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb, Kundendienst und anderen Abteilungen benötigen. Die Verwaltung und Bereitstellung von Daten, die bislang über abteilungsinterne, geschäftsbereichsspezifische und regionale Anwendungen verteilt waren, erfolgt jetzt zentral, damit Ihrem Unternehmen der Sprung von einem anwendungsorientierten Ansatz hin zu einer kundenorientierten Ausrichtung gelingen kann.

Darüber hinaus stellt MDM – Customer 360 Ihren Geschäfts- und Analytics-Anwendungen bereinigte, einheitliche und verknüpfte Informationen zur Verfügung. Mitarbeiter profitieren von einer zentralen, aussagekräftigen 360-Grad-Kundenansicht der nächsten Generation und einer zentralen, zuverlässigen Anwendung für Onboarding, Verwaltung, Ermittlung und Freigabe geschäftskritischer Kundendaten.

Die wichtigsten Funktionen

Zentrales Onboarding von Kunden

MDM – Customer 360 bietet einen konfigurierbaren Workflow auf Basis des Geschäftsprozesses, der die unternehmensweite Zusammenarbeit beim Onboarding von Kunden unterstützt. Somit können Sie das Onboarding neuer Kunden über verschiedene Regionen, Funktionen und Geschäftseinheiten hinweg optimieren und standardisieren und gleichzeitig doppelte, unvollständige und ungenaue Datensätze beseitigen. Beim Onboarding neuer Kunden lassen sich Kundeninformationen automatisch durchsuchen, verifizierten, überprüfen, abgleichen, zusammenführen und anreichern, da rollenbasierte Dashboards für eine effiziente Erfassung, Prüfung und Genehmigung neuer Datensätze zur Verfügung stehen.

Erstellung umfassender Kundendatensätze

Mithilfe der Produkte von Informatica zur Überprüfung von Kontaktdaten und Anreicherung von Daten (als Data-as-a-Service) können Sie Kundeninformationen sowohl bereits am Eintrittspunkt prüfen als auch danach kontinuierlich ergänzen. Auch demografische und firmografische Daten lassen sich nahtlos integrieren, um Kundenprofile zu verbessern und Hierarchien zu verwalten. Zudem können Sie Kundendaten von externen Datenanbietern, wie Dun & Bradstreet, Acxiom oder Experia, und von Anbietern branchenspezifischer Inhalte, z. B. Life Sciences, Gesundheitswesen usw., problemlos hinzufügen.

Strategische Verwaltung von Kundeninformationen

Führen Sie geschäftskritische Kundendaten aus dem gesamten Unternehmen zusammen, beispielsweise aus Salesforce, AWS, Azure, ERP und anderen Anwendungen. Verwalten Sie diese Daten

dann strategisch von einer zentralen Stelle aus, um den Bestand mangelhafter Daten im Unternehmen zu reduzieren und eine zentrale, aussagekräftige 360-Grad-Kundenansicht aufzubauen. Verknüpfen Sie die Daten, um Beziehungen zwischen Kunden und ihren Haushalten, ihren bevorzugten Orten und Kanälen, ihren Produkten und Präferenzen zu erkennen. Verbessern Sie die organisatorische Zusammenarbeit und Verwaltung von Kundeninformationen über verschiedene Geschäftsbereiche, Funktionen und Regionen hinweg.

Sichere Datenfreigabe

Stellen Sie Ihren Analytics-Anwendungen und anderen Anwendungen On-Premise und in der Cloud zuverlässige Kundendaten zur Verfügung, beispielsweise für Anwendungen in den Bereichen Marketing, SFA, Kundendienst, CRM, Rechnungsstellung und Versand. Dadurch sind die Daten, die Ihren Teams zur Verfügung stehen, zuverlässig, relevant und verwaltet, damit sie überragende Kundenerfahrungen bieten können.

Zielgerichtete Interaktion mit Kunden

Dank konfigurierbarer, rollenbasierter Dashboards können Teams ihre Kunden verstehen, entsprechend planen und mit ihnen interagieren. Sie verfügen über den erforderlichen Kontext, um ihnen überragende Kundenerfahrungen zu bieten, ohne dafür auf verschiedene Systeme zugreifen zu müssen. Kontaktinformationen des Kunden, Status, Produkte, Beziehungen, Präferenzen und sogar Empfehlungen für nächste Schritte können in einer geschäftsbasierten Ansicht angezeigt werden. Durch die Integration mit Informatica MDM – Product 360 können sogar Produktinformationen im Dashboard angezeigt werden, darunter auch Bilder und Details zu den Produkten und Diensten, die der Kunde bereits nutzt.

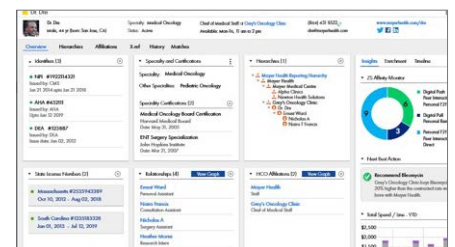
Zentrales Onboarding neuer Kunden



Strategische Verwaltung von Kundendaten



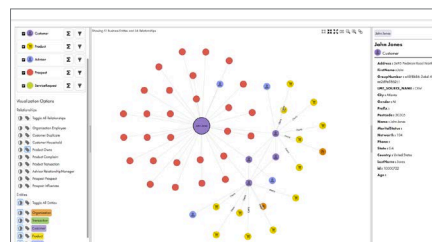
Sichere Datenfreigabe für eine bessere Interaktion mit Kunden



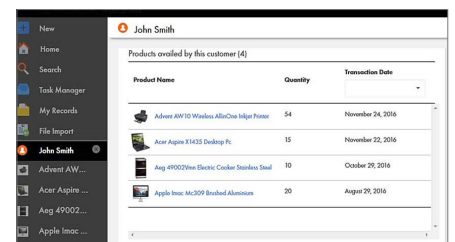
Überprüfung und Anreicherung von Kundendaten



Erkennung von Kundenbeziehungen



Integrierter Zugriff auf Product 360



Informationen zu Informatica

Die digitale Transformation verändert unsere Welt. Als führender Anbieter im Bereich Enterprise Cloud Data Management unterstützen die Experten von Informatica Sie dabei, sich auf intelligente Art und Weise als Vorreiter zu etablieren. Wir ermöglichen es Ihnen, agiler zu werden, neue Wachstumsmöglichkeiten wahrzunehmen und die Innovation voranzutreiben. Wir laden Sie ein, das gesamte Angebot von Informatica zu erkunden – und das Potenzial der Daten zu nutzen und so Ihre nächste intelligente Innovation auf den Weg zu bringen. Nicht nur einmal, sondern immer wieder.

Visuelle Darstellung wichtiger Beziehungen

Lernen Sie die Beziehungen zwischen Menschen, Orten und Dingen kennen, die für Ihr Unternehmen wichtig sind, um zu verstehen, wie Kunden verknüpft sind. Dazu können Sie Verknüpfungen zwischen Kunden, Interessenten, Transaktionen, Produkten, Serviceanfragen und anderen Informationen visuell darstellen und bei Bedarf auch filtern. Dank einer grafischen Darstellung können Teams beispielsweise einfacher zielgerichtete Segmente und Lead-Listen erstellen oder Cross- bzw. Upselling-Möglichkeiten erkennen.

Geschwindigkeit und Agilität von Informatica Intelligent Cloud Services gepaart mit den Vorteilen der Stammdatenverwaltung

Je nach Ihren aktuellen und prognostizierten Anforderungen kann MDM – Customer 360 On-Premise oder über Informatica Intelligent Cloud Services bereitgestellt werden. Mit der MDM – Customer 360 profitieren Sie von den Funktionen von Informatica MDM – Customer 360 und können bestimmte Aspekte der IT-Verwaltung, wie Migration von Hardware und Software, Installationen oder Upgrades, outsourcen, ohne die Sicherheit zu gefährden.

MDM – Customer 360:

- Diese Edition bietet sämtliche Funktionen von Informatica MDM sowie die Geschwindigkeit und Agilität der Cloud
- Nutzen Sie alle Funktionen von MDM – Customer 360 sowie automatisierte Upgrades und Fixes für neueste Verbesserungen, Features und Funktionen
- MDM – Customer 360 kann dank des nutzungsabhängigen Abrechnungsmodells schnell bereitgestellt werden
- Ihre Wartungskosten und IT-Ausgaben sinken, da Informatica die Verantwortung für die IT-Verwaltung der Lösung übernimmt

Weitere Informationen finden Sie unter www.informatica.com/customer360.

Informationen zu Anwendungen, die auf Stammdaten basieren

Informatica bietet zahlreiche Anwendungen an, die auf Stammdaten basieren, wie MDM – Customer 360, MDM – Product 360 und MDM – Supplier 360. Sie beinhalten eine umfassende Stammdatenverwaltung mit proaktiver Datenqualität, ganzheitlicher Data Governance, umfassender Datenintegration, Kontaktdatenüberprüfung und Datenanreicherung in Form von Data-as-a-Service.

