

# CETERIS AG

## DATENBASIERTE PERSONALISIERTE KUNDENKOMMU- NIKATION

Eine innovative Datenstrategie verändert die Art und Weise, wie Kundenansprache branchenweit gestaltet wird.



Vorwerk, ein führendes Unternehmen für innovative Haushaltsprodukte wie den Thermomix® und den Kobold® Staubsauger, steht vor der Herausforderung, seine diversifizierte Vertriebsstrategie, die Direktvertrieb, Stores und Online-Kanäle umfasst, datentechnisch zu optimieren. In Zusammenarbeit mit Ceteris hat Vorwerk spezifische Anforderungen identifiziert, um die Datenlandschaft zu verbessern und eine kanalübergreifende, ganzheitliche Kundenansicht zu ermöglichen. Dies zielt darauf ab, ein tiefgreifendes Verständnis für Kundenbedürfnisse zu entwickeln und die Marketingeffizienz zu steigern. Als

Lösung wurde 2018 ein Datamart mittels ETL-Prozessen eingeführt, der kanalspezifische Kundendaten zu einem einheitlichen Golden Record konsolidiert. Diese strategische Datenoptimierung ermöglicht eine präzisere Kundenansprache und personalisierte Marketingkampagnen, führt zu höheren Engagement- und Konversionsraten und verbessert die Handhabung von Auskunftsanfragen. Die resultierende Datenklarheit und -zuverlässigkeit stärken die Kundenbeziehungen und unterstützen Vorwerk bei einem vertrauensvollen und datenschutzkonformen Geschäftsbetrieb.

## Auf einen Blick

### Kunde

Vorwerk bietet hochwertige Haushaltsgeräte wie den Thermomix® und den Kobold Staubsauger, bekannt für ihre Qualität und Effizienz. Das langjährige Bestehen unterstreicht das Engagement für Kundenzufriedenheit und technologische Innovation.

### Anforderungen

Vorwerk optimiert mit Ceteris seit Jahren seine Daten für den Multikanalvertrieb seiner Produkte, was zu komplexeren Datenanforderungen führte.

Das Ziel ist die Entwicklung einer ganzheitlichen Kundenperspektive.

### Lösung

2018 führte die Einführung eines Datamarts mittels ETL-Prozessen zur Konsolidierung kanalspezifischer Kundendaten in einen Golden Record, wodurch eine einheitliche Kundenbasis mittels mathematischer Algorithmen entstand. Diese Datenbasis dient der verbesserten Kundenansprache und erhöht die Transparenz bei Anfragen.

## AUSGANGSLAGE

### Diversifizierte Vertriebswege bei Vorwerk: Herausforderungen in der Datenlandschaft

Vorwerk, bekannt für seine innovativen Produkte wie die Thermomix® Multifunktionsküchenmaschine und den Kobold® Staubsauger, setzt auf eine Vertriebsstrategie, die Direktvertrieb mit Stores und Online-Kanälen kombiniert. Diese diversifizierte Vertriebsstruktur hat zu einer erhöhten Komplexität in der Datenlandschaft

geführt, was neue Herausforderungen an die Datenverwaltung und Kontaktstrategie stellt. In dieser Konstellation arbeitet Vorwerk seit vielen Jahren erfolgreich mit Ceteris zusammen, um die Effizienz und Effektivität seiner Daten zu optimieren.



## ANFORDERUNGEN

### Entwicklung einer kanalübergreifenden Sicht auf Kunden

Angesichts der komplexen Vertriebsstruktur und der daraus resultierenden Datenherausforderungen äußerte Vorwerk den spezifischen Bedarf, technische und analytische Grundlagen zu schaffen, die eine kanalübergreifende, ganzheitliche Betrachtung von Kunden und Interes-

senten ermöglichen. Ziel ist es, ein tiefgreifendes Verständnis für die Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Zielgruppen zu entwickeln, um die Kundenansprache und das Marketing über alle Kanäle hinweg zu verbessern und zu personalisieren.

# LÖSUNG

## Innovative Datenkonsolidierung durch ETL-Prozesse

Im Jahr 2018 hat das Team einen entscheidenden Schritt zur Verbesserung der Datenqualität und -nutzung unternommen, indem es einen Datamart mittels ETL (Extract, Transform, Load)-Prozessen implementierte. Dieser Prozess dient dazu, kanalspezifische Kundendaten aus verschiedenen Quellen zu extrahieren, zu transformieren und schließlich in einer konsolidierten Form zusammenzuführen. Das Herzstück dieser Innovation ist die Schaffung eines sogenannten

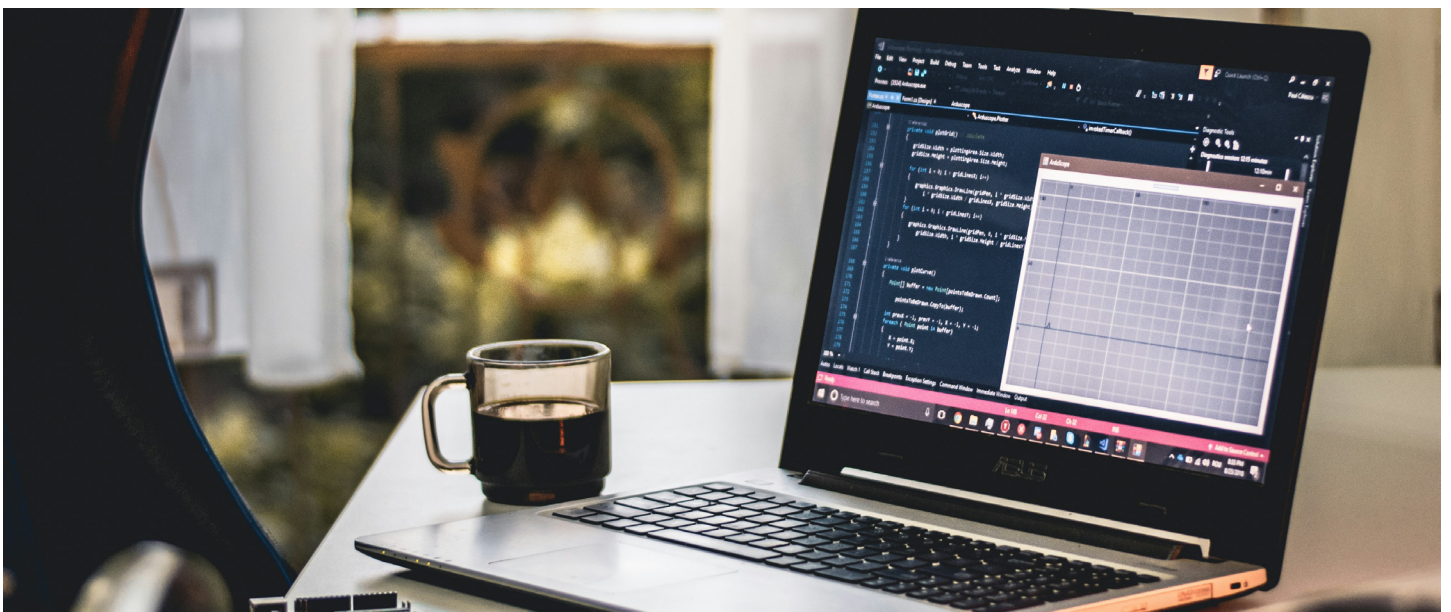
Golden Records für jeden Kunden. Dieser Golden Record ist das Ergebnis der Anwendung fein abgestimmter und im Laufe der Zeit bewährter mathematischer Algorithmen, die eine einheitlich strukturierte und zuverlässige Kundenbasis erzeugen. Die sorgfältige Zusammenführung und Bereinigung der Daten gewährleistet, dass jede Kundeninformation akkurat repräsentiert wird, frei von Duplikaten und Inkonsistenzen.

# NUTZEN

## Optimierte Kundenkommunikation und gesteigerte Transparenz

Die aus diesem Prozess resultierenden Daten bieten einen erheblichen Mehrwert für das Unternehmen. Sie ermöglichen eine deutlich optimierte Ansprache der Kunden im Rahmen von gezielten Marketingkampagnen. Durch die präzise und konsistente Kundenbasis können Kampagnen effektiver gestaltet und personalisiert werden, was zu einer höheren Engagement-Rate und letztendlich zu einer Steigerung der Konversionsraten führt. Darüber hinaus vereinfacht die klare Strukturierung und Zuverlässigkeit

der Daten die Handhabung von Auskunftsanfragen. Dies verbessert nicht nur die interne Effizienz, sondern trägt auch zu einer größeren Transparenz gegenüber den Kunden bei, indem es einfacher wird, präzise und vollständige Informationen über die gespeicherten Daten zu liefern. Insgesamt führt diese verbesserte Datenqualität und -nutzung zu einer Stärkung der Kundenbeziehungen und unterstützt das Unternehmen dabei, vertrauensvoll und datenschutzkonform zu agieren.




## Ihr Partner

Die Ceteris bietet technische Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung von Business Intelligence Lösungen mit Microsoft Technologien auf höchstem Niveau. Als innovative Unternehmensberatung, die sich auf die Realisierung von Data Analytics Lösungen spezialisiert hat, gehört Ceteris zu den führenden Microsoft Partnern in Deutschland mit Data Analytics-Kompetenz. Die Spezialist:innen der Ceteris kennen die neuesten Technologien und entwickeln Lösungen für eine zukunftsweisende Datenanalyse auf höchstem Niveau.

Die Ceteris AG ist Teil der abtis Gruppe. Diese vereint Expertenwissen sowie Spezialist:innen der Einzelunternehmen zu einem schlagkräftigen Partner für den Mittelstand. Jedes Unternehmen ist Experte auf seinem Gebiet, technologisch hoch spezialisiert und zertifiziert. So kann innerhalb der abtis Gruppe auf individuelles Know-how und Wissen zurückgegriffen werden, um Kunden gemeinsam bestmöglich zu unterstützen. Das Portfolio der abtis Gruppe umfasst die Kernthemen einer zukunftsorientierten IT: von Modern Workplace, über Datacenter, Security, Power Platform, Application Development, Industrial IoT, Adoption & Change Management bis hin zu Data & AI.

## Kontakt

 +49 30 1663898 - 98

 [kontakt@ceteris.ag](mailto:kontakt@ceteris.ag)

**Ceteris AG | Linienstraße 214 | 10119 Berlin**

© 2024 Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Sämtliche Inhalte dienen der Dokumentation. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, die Verbreitung oder die Bearbeitung, auch in Teilen, ist ohne schriftliche Einwilligung der Ceteris AG untersagt. Die verwendeten Firmen-, Marken- und Produktnamen und Warenzeichen sind eingetragene Markenzeichen oder Warenzeichen der jeweiligen Inhaber und werden hiermit anerkannt.