

DAS RELATIONSHIP MAGAZIN

WIE ÜBERLISTET MAN DIE KI?
EX-BVB-FUSSBALLER AMOROS ZEIGT ES

SOFTWARE-AUSWAHL IST WIE
A) NACH GOLDKLUMPEN SUCHEN?
B) PUZZELN - EIN VOLKSSPORT?

DER SCHUSTER HAT DIE SCHLECHTESTEN
SCHUHE, DER CRM-BERATER DIE
SCHLECHTESTEN ADRESSEN.

DIGITALE TRANSFORMATION - DER BEGRIFF
KOMMT LANGSAM AUS DER MODE

DIESES MAGAZIN IST EIN SERVICE DES
FACHPORTALS CRM-TECH.WORLD



AUSGABE 07/2024

INHALT

03

VORWORT

—

04

WIE ÜBERLISTET MAN DIE KI?
WUNDERBARE AKTION VON EX-BVB-FUSSBALLER AMOROSO.

—

05

PUZZELN IST EIN VOLKSSPORT.
WAS KANN MAN DARAUS FÜR DIE IT-LANDSCAPE LERNEN?

—

06

KUNDENWERT - WAS BRINGT EINE KUNDENWERT-ANALYSE?

—

07

SOFTWARE-AUSWAHL IST WIE NACH GOLD-KLUMPEN SUCHEN.
KLINGT NACH "SCHMUTZIGER" ARBEIT. IST ES ABER NICHT

—

08

ADRESS-UND DATENQUALITÄT - IST KEIN KOSTENFAKTOR,
SONDERN EIN WERTSCHÖPFUNGSFAKTOR

—

09

DER SCHUSTER HAT DIE SCHLECHTESTEN SCHUHE,
DER CRM-BERATER DIE SCHLECHTESTEN ADRESSEN.
EIN SELBST-ERFAHRUNGSBERICHT

—

10

DER BEGRIFF DIGITALE TRANSFORMATION SCHEINT
SO LANGSAM WIEDER AUS DEM WORTSCHATZ ZU
VERSCHWINDEN.

—

11

DER REIFEGRAD-CHECK HILFT BEI DER EINORDNUNG: WIE
GUT STEHT ES UM "UNSERE KUNDENORIENTIERUNG"?

—

INHALT

Liliebe Leserinnen und Leser,
Kundenorientierung ist ein unglaublich weites Feld. Dieses Spektrum wollen wir Ihnen – immer wieder aufs Neue – mit spannenden Inhalten, ansprechend und leicht lesbar aufbereitet, in diesem Magazin zur Verfügung stellen.

KI ist in aller Munde. Ja, wir haben ein schönes Video gefunden, das zeigt, wie man KI auch spielen kann. Im doppelten Sinne zeigt es Ex-BVB-Star Amoroso.

Adress- und Datenqualität ist kein Kostenfaktor, sondern ein Wertschöpfungsfaktor.

Dieses Motto haben wir in den letzten Wochen selbst gelebt: Wir haben unsere Daten aufbereitet und können nun rund 3.000 Individualisierungsvarianten im Newsletter ausspielen.

Der Begriff "Digitale Transformation" ist ausgelutscht. Warum das so ist? Das begründe ich in einem Kommentar.

Und was haben Goldnuggets und Puzzles mit der perfekten IT-Landschaft zu tun? Ein paar Tipps zu diesem strategischen Thema.

Ich wünsche jedenfalls viel Spaß beim Lesen – wo auch immer: im Zug, im Büro oder – wer weiß – am Strand. 😊

Ich freue mich auf Ihr/Euer Feedback.

Liebe Grüße

Georg (gerne auch per Du)

IMPRESSUM

1A Relations GmbH

Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel

**Herausgeber, Chefredakteur,
Schlussredaktion,**

Leitung/Herstellung/Vertrieb

Georg Blum, Patricia Milite

Redaktionelle Arbeiten

Georg Blum

Schlussredaktion

Georg Blum

Art Direction, Grafik und Bildredaktion

Patricia Milite, Bayan Yahya

Foto-Nachweis/Grafik- und Bildquellen

Seite 1 – canva • Seite 2 – canva • Seite 3 – canva •

Seite 4 – canva • Seite 5 – 1A Relations • Seite 6 –

1A Relations • Seite 7 – canva • Seite 8 – canva •

Seite 9 – canva • Seite 10 – canva • Seite 11 – canva

• Seite 12 – canva

Leserservice Georg Blum

RELATIONSHIP –

das Magazin ist im Titelschutzanzeiger registriert und damit geschützt.

©2024 Georg Blum, 1A Relations GmbH

Copyright: Alle Inhalte sind, wenn nicht anders erwähnt, Eigentum der 1A Relations. Eine Kopie oder Verbreitung – unabhängig des Mediums – ohne Genehmigung ist untersagt.

**DIE 1A RELATIONS IST UMGEZOGEN:
Die neue Adresse lautet:**



Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel

Tel.: (Zentrale) +49 38425 429 099

WUNDERBARE AKTION VON AMOROSO.

1



Wie sagten wir früher beim Handball: Nicht auf die Muckis kommt es an, sondern auf das Köpfchen.

Viel, hilft viel. Das ist leider ein Motto für die "Mottenkiste".

Dieser KI-Torwart hält einfach jeden Elfmeter. 
Bis Amoroso kommt.

Er versteht, wie das System funktioniert und trickst es brillant aus – wie der ehemalige Dortmund-Spieler Márcio Amoroso. 

Was können wir daraus für unseren Alltags-Umgang mit der KI lernen?

Hier geht es zum
ganzen Artikel:



PUZZELN IST EIN VOLKSSPORT

2



Okay, von Volkssport zu sprechen, wenn die Fußball-EM zu Ende gegangen ist, Olympia gerade begonnen hat, ist sicherlich etwas gewagt.

Aber auch das Puzzeln des MarTech-Stacks oder der gesamten IT zu einem sinnvollen Stapel ist sportlich und verlangt Ausdauer.

Vor allem, wenn das Puzzlebild – hier die Softwarelandschaft – über Jahre gewachsen und langsam unübersichtlich geworden ist.

Dann hat es manchmal sogar etwas von Schach spielen.

Zug um Zug die nächsten Schritte planen und dabei den Gegner – hier den Wettbewerb und die technologische Entwicklung – im Auge behalten.

Eisenbahnfreunde kennen das: Aus einer H0-Basiskiste ist dann ein Zimmer, ein Keller, ein Haus im Garten geworden. Kaum überschaubar. Vor allem, wenn man an einer Schraube dreht. Was passiert woanders?

Insofern ist es unser Faible, unseren Kunden immer wieder beim Puzzeln zu helfen: Welches Element nehmen wir heraus, welches passende Stück bauen wir stattdessen ein?

Müssen wir an der Passform arbeiten oder an den Schnittstellen? Wie sieht die Zukunft aus? Was ist das Big Picture des Unternehmens? Welche Geschäftsmodelle kommen hinzu, welche fallen eventuell weg? Was bedeutet das für die Tool-Landschaft?

Hier geht es zum ganzen Artikel:



KUNDENWERT

— WAS BRINGT EINE KUNDENWERT-ANALYSE?

Weniger (aber bessere) Kunden, d.h.

- a) Fokussierung
- b) mehr Zeit für die wichtigen Kunden
- c) höhere Rentabilität ...

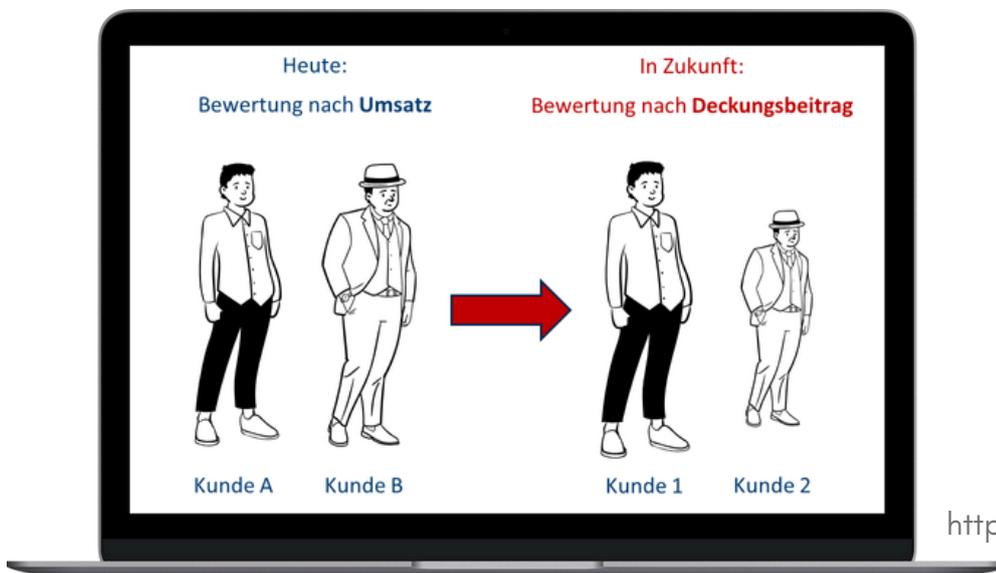
Weitere Informationen finden Sie hier:

<https://www.la-relations.com/unsere-aktuellen-angebote/>
oder...

Kostenlosen
Beratungstermin
vereinbaren:



VIDEO



<https://youtu.be/iC6UjVHrZy0>

DAS RICHTIGE SOFTWARE-TOOL ZU FINDEN IST WIE GOLD ZU WASCHEN!

3



Aus den 14.000 MarTech-Tools die passenden Goldklumpen, die Gleaming Nuggets, herauszufiltern, ist eine wichtige Aufgabe.

Ohne die Vision für das Unternehmen und ein paar andere Parameter wie

- a) Wofür soll das Tool eingesetzt werden?
- b) Wie sieht die aktuelle Landschaft aus?
- c) Was sind die Schwächen der aktuellen Landschaft?
- d) Welche Anwendungsfälle sollen abgebildet und vor allem unterstützt werden?
- e) Ist es evtl. sinnvoll, sogar mehrere (alte) Tools abzulösen, um die Performance deutlich zu steigern?

- f) Wie werden die Daten zwischen den Systemen "hin- und hergeschubst"? D.h. gibt es eine Datendrehscheibe (Customer Data Platform)?
- g) und viele weitere Fragen

Erst dann macht es Sinn zu überlegen

- a) in welchem Teich (Lösungskategorie) man sucht bzw. wie ein Szenario aussehen könnte
- b) wie die Integration in die bestehende Landschaft aussehen könnte
- c) die in die engere Wahl gekommenen Tools einem ausführlichen Beauty Contest zu unterziehen.

Die Anwender UND das Management sind von Anfang an dabei, gut geschult, worauf zu achten ist, sensibilisiert, wo die Knackpunkte liegen.

Hier geht es zum ganzen Artikel:



Vorteile von

ADRESS- UND DATENQUALITÄT



Weniger Kosten

Mit einer guten Adress- und Datenqualität sparen Sie Kosten, beispielsweise durch Versendungen per Post.



Bessere Personalisierung

Finden Sie es nicht auch toll, wenn Sie personalisiert angesprochen werden? Schenken Sie diese Freude auch Ihren Kunden!



Bessere Entscheidungen

Hohe Datenqualität sorgt für bessere Analysen, Reportings und damit für die bessere Big Point-Entscheidungen!



**WEITERE VORTEILE UND
INFOS FINDEN SIE HIER**



DER SCHUSTER HAT DIE SCHLECHTESTEN SCHUHE, DER CRM-BERATER DIE SCHLECHTESTEN ADRESSEN

4

Nein, nicht mit uns. Wir haben in den letzten Tagen Sommerputz gemacht.

Die EM war eine wunderbare Zeit, um unsere Adressen aufzufrischen, zu aktualisieren... Ja, eine "never ending story", man muss immer am Ball - um im Bild zu bleiben.

Aber die Möglichkeiten der Verfeinerung und Kombination, die sich jetzt auftun: wunderbar.

Längst ...

- a) hat jede Person einen Hierarchie-Code
- b) zwei verschiedene Branchen (4 Klassen) und Marktsegmente (12 Klassen)
- c) eine Unternehmensgröße (7 Klassen)
- d) B2B oder B2B2C
- e) Anrede Du oder Sie zugeordnet bekommen.

Jetzt, in den letzten Tagen

- f) Sprache (Deutsch oder Englisch)
 - g) Landkreis
 - h) Bundesland
- dazu.

Wir selektieren jetzt z.B. alle Personen aus Hamburg oder Berlin-Brandenburg, die im B2B oder B2B2C, aber nicht im B2C tätig sind in einer Unternehmensgröße zwischen 200 und 1.000 (das sind bei uns 2 Klassen) und in der Hierarchie ihres Unternehmens auf der Ebene 1 oder 2 angesiedelt sind.

In Summe sind ca. 3.000 Varianten möglich.

Diesen erlauchten Personenkreis sprechen wir entsprechend mit Du oder Sie sehr persönlich an.

Das macht Spaß.

Hier geht es zum ganzen Artikel:



DER BEGRIFF DIGITALE TRANSFORMATION SCHEINT SO LANGSAM WIEDER AUS DEM WORTSCHATZ ZU VERSCHWINDEN.

5

Das ist auch gut so. Denn er suggeriert etwas, was er nicht halten kann. Er verspricht: Alles wird digital. Funktioniert nicht, ist auch gut so.

: -)

Aber das Streben nach Optimierung ist natürlich grundsätzlich sinnvoll. Aber um jeden Preis? Und ohne Blick auf das Kundenerlebnis?

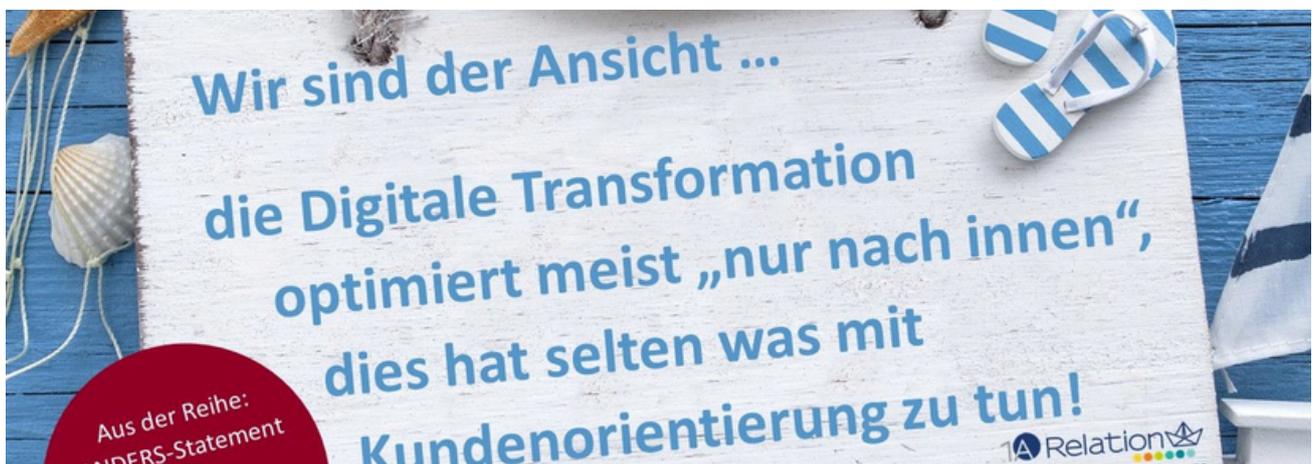
Besser ist es, zu prüfen, ob ein Prozess vereinfacht werden kann. KAIZEN lässt grüßen. Und dabei bitte nicht vergessen, was am Ende dieses "optimierten Prozesses" passiert.

Wenn danach noch etwas kommt, der Kunde zum Beispiel. Dann muss auch hier der Kundennutzen ganz klar im Fokus stehen. Sonst optimiert man nur für sich selbst. Aber der Kunde ist frustriert und ganz schnell weg.

Wie heißt es in unserer Branche so schön: End-to-End denken.

Wir nennen es auch: Die digitale Hashtag#Transformation ist der Kundenorientierung untergeordnet. Nur dann denkt man auch an Hashtag#Wertschöpfung und nicht nur an reine Optimierung.

Hier geht es zum ganzen Artikel:



DER REIFEGRAD-CHECK

Machen Sie aus Ihrem Unternehmen eine 100% kundenorientiertes Unternehmen!
Der Strategie-Check, der 6-Erfolgskriterien sowie viele Unterpunkte erfasst, bestätigt Ihnen Stärke, zeigt unerkannte Schwachstellen auf und kristallisiert Potenziale heraus.



**JETZT KOSTENLOS
TEILNEHMEN UND
FEEDBACK ERHALTEN**



KONTAKT

RELATIONSHIP MAGAZIN



+49 38425 429 099



info@1a-relations.com



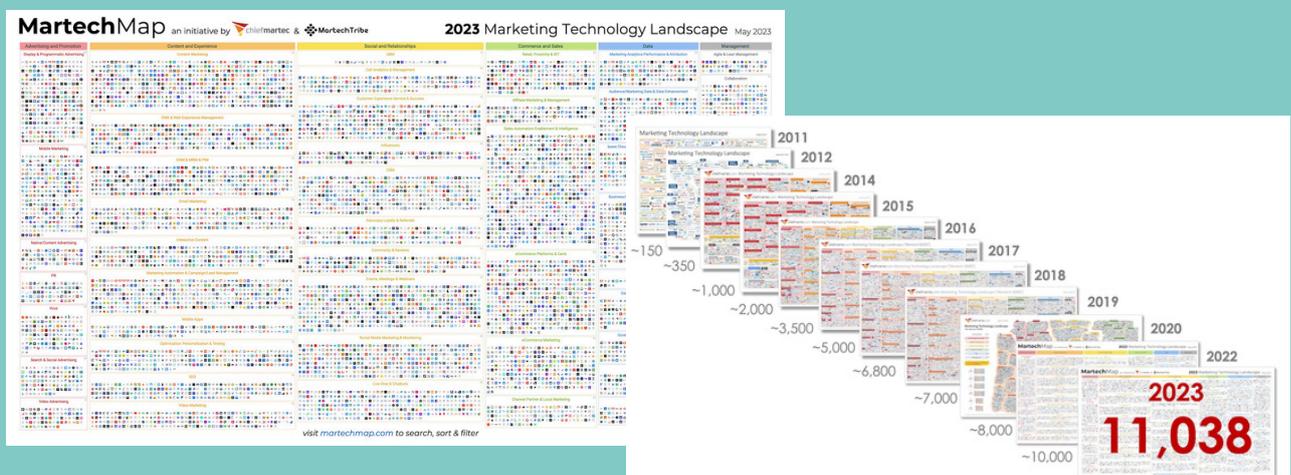
www.CRM-TECH.WORLD
www.1A-Relations.com

Jetzt Termin kostenlos 30-
Minuten Beratungstermin
vereinbaren:



IN DER NÄCHSTEN AUSGABE:

DIE MARKETING TECHNOLOGY LANDSCAPE 2024 IST DA! SO WHAT?



**WIR HELFEN BEI DER AUSWAHL UND DER
ZUSAMMENSTELLUNG!**