



dunnhumby

DAS BESTE ERLEBNIS IST ENTSCHEIDEND

Kundenbindung entsteht durch strategische Einkaufserlebnisse

Wir sind ein in der Kundenforschung tätiges Unternehmen. Wir nutzen Daten, die wir wissenschaftlich auswerten, um Unternehmen dabei zu unterstützen, ihre Kunden kennenzulernen. Diese Erkenntnisse ermöglichen es uns, personalisierte Einkaufserlebnisse zu schaffen, aus denen langfristige Kundentreue und dauerhafte Wettbewerbsvorteile entstehen.

UNSER ANSATZ

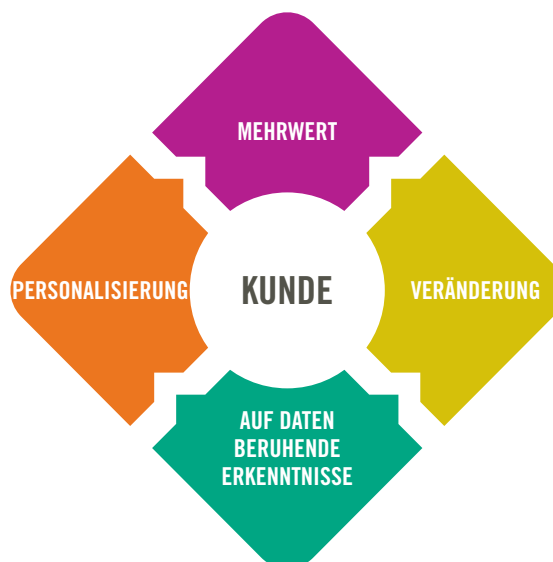
AUSGANGSPUNKT SIND DIE DATEN. Wir analysieren Kundendaten, um Wachstumschancen zu identifizieren.

DAS KAUFERLEBNIS PERSONALISIEREN. Die Erkenntnisse werden strategisch eingesetzt, um das Käuferlebnis auf allen Kanälen, online und offline, zu personalisieren und um zielgerichtete Maßnahmen für Sortiment, Preis, Werbemaßnahmen und Kommunikation abzuleiten.

VERÄNDERUNGEN IM UNTERNEHMEN. Wir arbeiten eng mit unseren Geschäftspartnern zusammen, um einen "Customer-first"-Ansatz einzuführen, bei dem Strategie, Arbeitsweise und Mitarbeiter entsprechend ausgerichtet werden.

EINEN MESSBAREN MEHRWERT SCHAFFEN.

Unsere Erkenntnisse und strategischen Prozesse werden mit Absatz- und Gewinnsteigerungen durch größere Kundentreue, Wettbewerbsvorteile und nachhaltiges Wachstum belohnt.



DER WERT VERNETZTER KUNDEN

3X-4X
MEHR-
WERT

Wussten Sie schon, dass ... Kunden, die alle Verkaufskanäle nutzen, im Durchschnitt einen 3- bis 4-mal höheren Mehrwert generieren als Käufer, die nur einen Kanal nutzen?

UNSERE EXPERTISE

DER NUTZEN DER KUNDENFORSCHUNG

Wenn Sie Ihre Kunden besser kennen als alle anderen, sind Sie besser gerüstet, auf ihre aktuellen Bedürfnisse einzugehen, ihre zukünftigen Bedürfnisse vorherzusagen und ein außergewöhnliches Einkaufserlebnis auf allen Kanälen zu bieten. So entsteht Wertschöpfung und Sie sorgen dafür, dass Ihre Kunden weiterhin bei Ihnen einkaufen. Hier erfahren Sie, wie wir Sie dabei unterstützen können, Ihre Kunden kennen und lieben zu lernen.



Wir analysieren Daten und nutzen die Erkenntnisse, um Wachstum zu erhöhen und dauerhafte Kundentreue zu schaffen, indem wir:



DEN RICHTIGEN KUNDEN HELFEN,



DIE RICHTIGEN PRODUKTE ZUM RICHTIGEN PREIS



ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT UND AM RICHTIGEN ORT



DURCH PERSONALISIERTE KOMMUNIKATION ZU FINDEN.

EINE GUTE ABSTIMMUNG IST ALLES

Eine Bündelung Ihrer gesamten Kompetenzen bietet Ihnen die einzigartige Möglichkeit, Ihre Kundendaten optimal zu nutzen. Dies hilft Ihrem Unternehmen, die Kunden in den Mittelpunkt der Entscheidungsfindung zu stellen.

DATENORIENTIERTE LÖSUNGEN

Wir haben uns auf die Verarbeitung, Verwaltung und Nutzung verschiedener Quellen von Kundendaten spezialisiert und bieten Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden. Wir verwenden unter anderem EPOS-Daten, Daten aus Kundenbindungsprogrammen, Kreditkartendaten, digitale Daten und Daten aus den sozialen Medien sowie Daten anderer Drittparteien.

CHANGE MANAGEMENT

Unsere firmeneigenen Methoden zur Etablierung von kundenorientierten Unternehmen und Kulturen durch Partnerschaften mit bedeutenden Einzelhandelsunternehmen haben sich bewährt. Wir bieten folgende Lösungen: Bewertung der Kundenzentrierung; Kundenstrategie und Planung; organisatorische Veränderungen; Schulungen und Fortbildungen sowie erstklassige Desktop Tools.



KUNDENWISSEN

Wir helfen unseren Geschäftskunden, durch modernste Mess-, Segmentierungs- und Forschungstechniken ein tiefgreifendes Verständnis ihrer Kunden zu entwickeln.

- Attribution
- Bewertung von Kunden
- Kundenforschung
- Segmentierung

GESTALTUNG VON KUNDENBINDUNGSPROGRAMMEN

Wir haben in Zusammenarbeit mit mehr als 20 Einzelhandelsunternehmen Kundenbindungsprogramme eingeführt oder entwickelt. Da sich die Ausprägung der Kundentreue beständig verändert, untersuchen wir Faktoren, die Kundentreue begünstigen und über die reine Transaktion hinausgehen, um Kunden über verschiedene Verkaufskanäle hinweg zu binden und zufriedenzustellen.



CATEGORY MANAGEMENT

Wir ermitteln die richtige Auswahl von Produkten und Dienstleistungen, die die Bedürfnisse aller Kunden erfüllen und optimieren das Sortiment, indem wir die richtige Angebotspalette definieren.

PREIS UND WERBEMAßNAHMEN

Wir wissen, was die Kunden wollen und welchen Preis sie zu zahlen bereit sind. Die entsprechenden Angebote, personalisierte Preise und günstige Sonderangebote bieten den Kunden einen Mehrwert, der dafür sorgt, dass sie von Ihrem Unternehmen dauerhaft begeistert sind.

- Preisstrategie und -Optimierung
- Planung von Werbemaßnahmen und Prognosen
- Effektive Werbeblätter
- Personalisierte Preise und Werbemaßnahmen

Die personalisierten Werbeangebote von Tesco, die via E-Mail und Handy verbreitet wurden, weisen eine um 10 bis 20 Prozent erhöhte Einlösungsquote auf.



ERLEBNIS AUF ALLEN KANÄLEN

Wir arbeiten mit unseren Geschäftskunden daran, das Erlebnis vor Ort und digital zu personalisieren und ein nahtloses Einkaufserlebnis durch Einkaufs-, Clickstream-, Suchdaten etc. zu kreieren. Wir sind uns der Komplexität des Customer Journey und der Bedeutung der 360-Grad-Sicht auf den Kunden bewusst.

PERSONALISIERUNG AUF STORE-EBENE

Wir sorgen dafür, dass unsere Erkenntnisse auf jeder Unternehmensebene verfügbar sind und sich umsetzen lassen. Die Berichterstattung der Geschäftslokale ermöglicht es der Geschäftsleitung, das Erlebnis und das Sortiment im Geschäft zu personalisieren.



ZIELGERICHTETE, PERSONALISIERTE KOMMUNIKATION

Durch reibungslose Multichannel-Kommunikationsstrategien erreichen wir Kunden mit der richtigen Botschaft zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort – innerhalb und außerhalb der Geschäfte, online und offline, vor, während und nach ihrem Einkaufsbummel. So bauen wir dauerhafte emotionale Beziehungen auf und erhöhen die Reputation.

Wir bewerten Kommunikation über kurze und lange Zeiträume und haben durchgängig branchenführende Einlösungsquoten für unsere Angebote sowie eine direkte Kopplung an eine flächenbereinigte Umsatzentwicklung nachgewiesen.

ÜBER DUNNHUMBY

ERFAHRUNG IN VIELEN BRANCHEN

Lebensmittel • Warenhäuser • Gesundheit und Kosmetik • Mode • Banken • Telekommunikation • Öffentlicher Sektor

Es gelingt uns bereits seit mehr als 25 Jahren, Kunden zufriedenzustellen. In dieser Zeit haben wir unsere Expertise der Lebensmittelbranche erfolgreich auf verschiedene Einzelhandelsbereiche übertragen, indem wir Partnerschaften mit über 1.000 Herstellern und Marken aufgebaut haben. Wir wenden unsere Lösungen weltweit in Bereichen wie Produktinnovation, Sortimentsoptimierung sowie Durchführung und Evaluation von Online- und Offline-Mediaplanungen an.

dunnhumby arbeitet an der Schnittstelle zwischen Herstellern und Händlern und entwickelt eine gemeinsame Kundenansprache. Im Rahmen der Zusammenarbeit werden Entscheidungen über alle Kanäle hinweg leichter bis in den Store transportiert, um für beide Seiten Wert zu schöpfen.

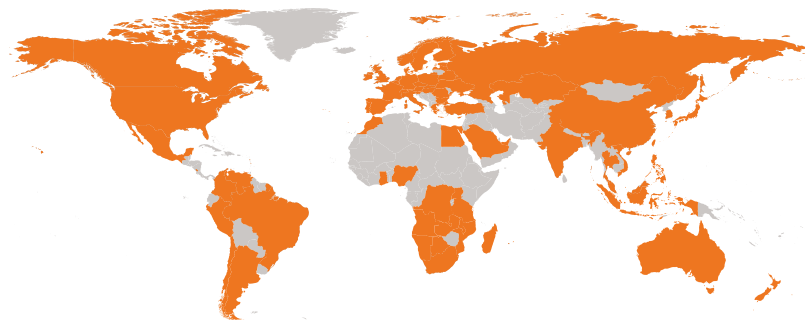
WEITREICHENDE ERKENNTNISSE

Wir analysieren Daten und nutzen die Erkenntnisse von nahezu einer Milliarde Verbrauchern aus 75 Ländern mit einem weltweiten Netzwerk von Einzelhändlern, die insgesamt einen Jahresumsatz von 500 Milliarden US\$ erwirtschaften.

mehr als 25 Jahre Erfahrung

mehr als 2.000 Mitarbeiter

55 Niederlassungen in 29 Ländern



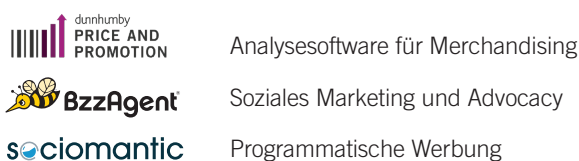
WIR HABEN UNS DER INNOVATION VERSCHRIEBEN

dunnhumby ist aufgrund von entsprechenden Firmenübernahmen, Partnerschaften und Beteiligungen bestens gerüstet, die Unternehmen unserer Partner voranzubringen. Unsere jüngsten Projekte:

Zusammenarbeit mit den besten Universitäten zur Durchführung von Spitzenforschungsprojekten: Imperial College London, Massachusetts Institute of Technology, University College London, University of Cambridge, University of Oxford, Yale University

Entwicklung von Programmen zur Förderung einer Innovationskultur

Hohe Investitionen (über 500 Millionen US\$) in modernste Unternehmen und Technologien, darunter:



Weitere: Askuity, Coherent Path, InfoScout, Oracle Exadata, Sandtable, Sociometric Solutions, Standard Analytics, The Shelf



IHR ANSPRECHPARTNER:

dunnhumby Ltd.
dunnhumby Germany
Paul-Lincke-Ufer 39-40
10999 Berlin
Telefon: +49 1743209945
www.dunnhumby.de

Berkan Denkci
Sales Director DACH dunnhumby Germany
berkan.denkci@dunnhumby.com