

# **Der ultimative Personalisierungs-Guide**

Ein Schritt-für-Schritt Guide, mit dem jedes Unternehmen die Personalisierung der Customer Experience starten kann



In Zusammenarbeit mit:



**Heap**



TWILIO

**segment**

QUADRATIC



# Inhalt

## Teil I

<b>01 - Einleitung: Was soll der ganze Wirbel um Personalisierung?</b>	S .....4
Definition von Personalisierung	s .....5
Die Vorteile der Personalisierung	s .....5
Personalisierung und Datenschutz	s .....7
<b>02 - Wie Sie Ihre Personalisierungsstrategie aufbauen können</b>	S .....9
Datengrundlagen verstehen	s .....10
Aktuelles Datenpotenzial bewerten	s .....15
Wertvolle Segmente identifizieren und Buying Journeys mappen	s .....19
<b>03 - Vorbereitung auf die Skalierung</b>	S .....24
Regelbasierte Personalisierung	s .....25
Personalisierung mit KI und ML	s .....25
Die Rolle von Experimenten in der Personalisierung	s .....27

## Teil II

<b>04 - Client-Side vs. Server-Side: Ein Vergleich</b>	S .....30
Clientseitige und serverseitige Pros und Kontras auf einen Blick	s .....32
<b>05 - Erstellen von Zielgruppensegmenten</b>	S .....33
Erstellen von Client-Side-Segmenten	s .....33
Intent- und psychografiebasierte Segmentierung	s .....33
Segmentierung mit Customer Data Platforms (CDPs)/Data Lakes	s .....33
<b>06 - Personalisierung implementieren</b>	S .....40
Clientseitige Implementierung	s .....40
Serverseitige Implementierung	s .....42

TELLI



# 01

## Was soll der ganze Wirbel um Personalisierung?

Lange Zeit haben Unternehmen Produkte und Services angeboten als seien alle VerbraucherInnen gleich.

Aber eine Großmutter auf dem Lande wird auf Ihr Marketing nicht genauso reagieren wie eine junge Mutter mit zwei kleinen Kindern in der Stadt – selbst wenn beide dasselbe Produkt kaufen. Die Menschen sind verschieden. Sie haben unterschiedliche Wünsche und Bedürfnisse in völlig unterschiedlichen Kontexten. Und Ihre Marketing-Botschaft muss diese Menschen differenziert ansprechen.

Gerade in der jetzigen Zeit verbringen die Menschen mehr als je zuvor ihre Zeit online, in einer Welt voller Produkte, die zum Greifen nah sind. Buchstäblich nur ein paar Klicks entfernt. Um sich von dieser Flut von Angeboten abzuheben und Ihre Zielgruppen zu erreichen, muss Ihr Unternehmen weit über allgemein gehaltene Marketingbotschaften hinausgehen.

**Kurzum, wir sprechen von Personalisierung.**

Natürlich ist „Personalisierung“ im Marketing schon seit vielen Jahren ein Buzzword und ist leichter gesagt als getan. Wo soll man anfangen? Wie granular sollte man vorgehen? Wie skalieren Sie? Wie pflegen Sie Ihre Segmente und Experiences?...

All diese Fragen müssen beantwortet werden. Genau deshalb haben wir dieses E-Book verfasst, das Ihnen beim Aufbau und bei der Umsetzung einer wirkungsvollen Personalisierung helfen soll. In diesem E-Book finden Sie die Tools, die Sie für den Aufbau Ihrer datengestützten Personalisierungsstrategie brauchen, und unsere Expertise zusammen mit Empfehlungen für die Implementierung dieser Strategie.

**Beginnen wir bei den Basics: Was ist Personalisierung und warum ist sie wichtig?**