



ReThink your Business ? Kundenbeziehungen individuell gestalten

ReThink your Business - Kundenbeziehungen individuell gestalten
Big Data und Analytics, Cloud, Mobile und Social Media schaffen die Voraussetzungen für die individuelle Gestaltung von Kundenbeziehungen sind da und Unternehmen sollten sie nutzen - das ist die Botschaft der CeBIT- Pressekonferenz von IBM. "Die Zukunft lautet Business-to-Person. Das Kunde soll mit seinen individuellen Wünschen im Zentrum jeglicher Kommunikation und Interaktion stehen", sagt Martina Koederitz, Vorsitzende der Geschäftsführung der IBM Deutschland. "Hier eröffnen sich sowohl für Unternehmen als auch für Kunden ganz neue Chancen." Über das Potenzial und die Erwartungen an Big Data in deutschen Unternehmen, berichtete Dr. Michael May vom Fraunhofer-Institut für Intelligente Analyse- und Informationssysteme IAIS in St. Augustin. Sein Fazit: "Die Massenindividualisierung von Service-Leistungen wird den Handel auch in Deutschland in den nächsten Jahren massiv verändern." Amnon Ribak, Research Scientist am IBM Lab in Haifa (Israel), gab aus Sicht von IBM Research Einblicke in die Ära des Empowered Customer und neueste Forschungsprojekte. Sein Fazit: "Die Grenzen verwischen. Reale und digitale Welt wachsen zusammen." Für Martina Koederitz steht fest: "Fast jeder Kunde ist heute auch ein digitaler Kunde. Und er erwartet, dass jederzeit und überall auf seine individuellen Wünsche eingegangen wird. In diesem Sinne ist auch unser diesjähriges CeBIT-Motto "ReThink your Business" zu verstehen. Ziel der Unternehmen ist es, die Wünsche und Vorstellungen jedes einzelnen Kunden klarer zu erkennen und schneller darauf zu reagieren." Die hierfür notwendigen Technologien stehen zur Verfügung: Big Data und Analytics, Cloud, mobile Lösungen und Social Media helfen bei der Umsetzung, sorgen für neue Wachstumschancen und erleichtern die Erschließung neuer Märkte. Dafür muss die gesamte Wertschöpfungskette - Einkauf, Marketing, Verkauf und Services - angepasst werden. "ReThink your Business" wird angesichts dieser Entwicklungen zur Königsdisziplin in den Unternehmen. Die genannten IT-Trendthemen sowie Praxisbeispiele zur Transformation von Wertschöpfungsketten stehen deshalb auch im Mittelpunkt des IBM Auftritts auf der CeBIT 2013.
Dr. Michael May vom Fraunhofer-Institut für Intelligente Analyse- und Informationssysteme IAIS bewertete vor diesem Hintergrund die aktuelle Studie des IAIS zum Thema Big Data. Erstmals wurden hierfür branchenspezifische Aspekte des Einsatzes von Big Data in Deutschland genauer unter die Lupe genommen und mit Branchenexperten die jeweiligen Potenziale in Workshops diskutiert. Das allgemeine Credo lautet: Standardisierung nach innen, Individualisierung nach außen. "Big Data wird dabei weniger als reines Technologie-, sondern vor allem auch als Strategiethema betrachtet", sagte May. Einen neuen Trend sieht der Fraunhofer-Mann darüber hinaus in der Bildung von Communities, die sich um eine Marke oder ein Produkt herum bilden. Beispiel F-(Facebook) Commerce: Hier bieten junge Start-Ups Unterstützung für den Einkauf auf Facebook, mit nach eigenen Angaben bereits über 250.000 Kunden. Amnon Ribak, Research Scientist am IBM Research Lab in Haifa, Israel, gab Einblicke in aktuelle Forschungsprojekte zu Smarter Commerce, dem Schwerpunktthema des IBM CeBIT-Auftritts. Augmented Reality wird für ihn beispielsweise eine wichtige Technologie für die Präsentation von Produkten in Läden. "Unternehmen brauchen ein permanentes, individuell anpassbares digitales Interface zu ihren Kunden", so Ribak. "Außerdem spielen Emotionen eine große Rolle. Deshalb ist es für Unternehmen auch wichtig, zukünftig Social Sentiment-Analysen durchzuführen, um ihren Kunden den Puls zu fühlen."
Weitere Informationen zu IBM finden Sie unter: www.ibm.com/de/pressroom
Kontaktinformation
Dr. Marie-Ann Maushart
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
IBM Deutschland
Corporate und HR
+49 07034 15 1852
+49 172 7325662
MAUSHART@de.ibm.com
Christine Paulus
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
IBM Deutschland
Mittelstand, Geschäftspartner, Information Management, Corporate Social Responsibility, Cloud Computing, Global Financing
+49 89 4504 1396
+49 151 14 27 04 46
christine.paulus@de.ibm.com


Pressekontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

Firmenkontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Landesgesellschaft in Europa. Mehr Informationen über IBM unter: ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html
IBM ist heute das einzige Unternehmen in der IT-Branche, das seinen Kunden die komplette Produktpalette an fortschrittlicher Informationstechnologie anbietet: Von der Hardware, Software über Dienstleistungen und komplexen Anwendungslösungen bis hin zu Outsourcingprojekten und Weiterbildungsangeboten.