

KUKA. Personalisiertes Markenerlebnis. Namics.

A Merkle Company

Medienmitteilung der Namics AG – A Merkle Company

Namics schafft für KUKA-Kunden personalisiertes Markenerlebnis

Mit Marketing Automation zur nahtlosen Customer Experience

Frankfurt / St.Gallen, 2. April 2019

Namics – A Merkle Company, eine der führenden Fullservice-Digitalagenturen aus der Schweiz, verbessert kontinuierlich die Nutzererfahrung für die KUKA AG und schafft durch Marketing Automation kanalübergreifende Customer Journeys und optimiertes Leadmanagement. Dafür hat Namics eine massgeschneiderte Lösung basierend auf Salesforce und Sitecore integriert.

Im Zentrum des Projekts steht die Digitalisierung der Prozesse zur Leadgenerierung und deren Verzahnung mit Marketing und Vertrieb. Namics integriert eine auf die individuellen Bedürfnisse von KUKA angepasste Sitecore-Lösung mit der Salesforce Marketing und der Salesforce Sales Cloud. Es entsteht eine Single Source of Truth für Marketing und Vertrieb weltweit. Die Effizienz der internen Prozesse wird erhöht sowie Quantität und Qualität der Leads gesteigert.

Janko Zehe, Senior Principal Consultant und CRM-Experte bei Namics

“Kunden wollen heute personalisiert angesprochen werden und suchen auf jedem Kanal eine stimmige Nutzererfahrung. Dafür müssen insbesondere Marketing und Sales effizient zusammenarbeiten. Nur dann ist gewährleistet, dass beispielsweise Website, Newsletter, Einladungen und Offline-Informationen die gleiche Sprache sprechen. Unternehmen, die zu Gewinnern im digitalen Wandel werden wollen, müssen es schaffen, für den Kunden Prozesse und Systeme zu integrieren.“

Eine kanalübergreifende, bruchlose Customer Experience

Das Zusammenspiel zwischen Sitecore und Salesforce ermöglicht, die Kunden von KUKA an jedem Touchpoint gezielt abzuholen und so die Customer Experience zu optimieren. Die Nutzer füllen etwa ein Formular zur Newsletter-Anmeldung, Kontaktanfrage oder Eventregistrierung aus. Die Integration von Sitecore erlaubt das Auspielen personalisierter Inhalte nach Massgabe der Datenschutzgrundverordnung und basierend auf dem Verhalten der Nutzer.

Gleichzeitig ermöglicht eine Verknüpfung mit der Salesforce Marketing Cloud das Erstellen personalisierter Mailing Journeys, die die Fachabteilungen bei der idealen Kundenpflege unterstützen. Somit kann KUKA kontextbezogen und kanalübergreifend in den Dialog mit seinen Kunden treten. Die Kunden erhalten mittels dynamischer Inhalte die passenden Informationen in einem integrierten Nutzererlebnis auf allen Kanälen und Endgeräten.

Vereinheitlichte Systeme

Die Marketing-Systeme wurden in der Salesforce Marketing Cloud zusammengefasst und mit der Salesforce Sales Cloud verknüpft. Diese dient als Single Source of Truth, auf die Marketing und Vertrieb der verschiedenen Ländergesellschaften zugreifen. Content-seitig wurden die Systeme mit einer Sitecore-Lösung verknüpft, die auf die individuellen Bedürfnisse von KUKA zugeschnitten ist. Nach der Scrum-Methode wurde zunächst als „Minimal Viable Product“ – also als erste funktionsfähige Version – die Lead-App Entergon eingeführt. Die neuen, vereinheitlichten Systeme in über 20 verschiedenen Sprachen integriert.

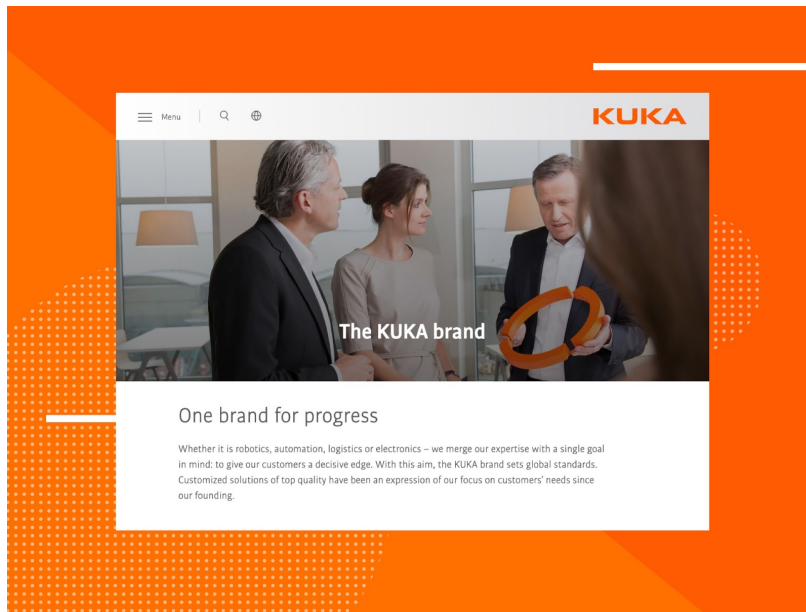
Weitere Informationen

- [Referenz KUKA Website](#)

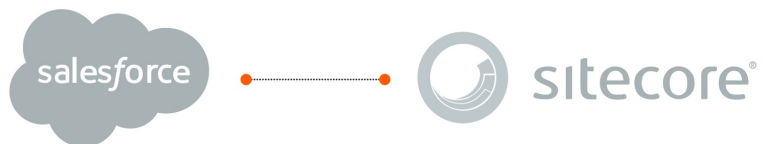
KUKA. Personalisiertes Markenerlebnis. Namics.

A Merkle Company

Bildmaterial



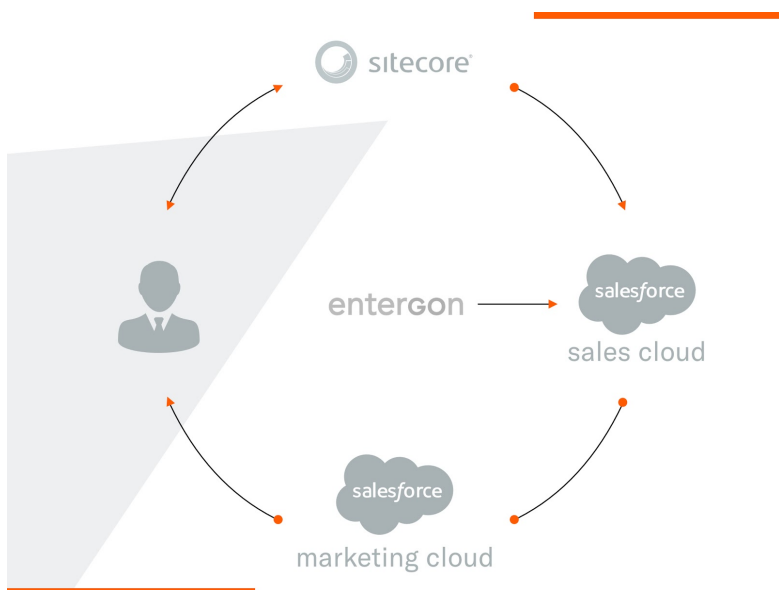
Einblicke in die KUKA Website. (Quelle: Namics)



Im Fokus: die Verbindung von Salesforce und Sitecore. (Quelle: Namics)

KUKA. Personalisiertes Markenerlebnis. Namics.

A Merkle Company



Auf einen Blick: Das Zusammenspiel von Sitecore, Salesforce und entergon für optimierte Customer Experience. (Quelle: Namics)



Durch den Einsatz der massgeschneiderten Sitecore-Lösung überzeugt KUKA kanalübergreifend mit personalisierten Inhalten. (Quelle: Namics)

KUKA. Personalisiertes Markenerlebnis. Namics.

A Merkle Company

Über Namics – A Merkle Company

Namics schafft Gewinner im digitalen Wandel. Als mehrfach ausgezeichnete Digitalspezialist verfolgt Namics die Mission, Kunden ganzheitlich in ihrer digitalen Transformation zu begleiten: Von der Vision zur Realität – dank langjähriger Expertise in strategischer Beratung, innovativen Konzepten, kreativer Arbeit und technologischer Umsetzung aus einer Hand. Das Unternehmen wurde 1995 in St.Gallen gegründet und ist seit 2018 Teil von [Merkle](#) und damit des [Dentsu Aegis Network](#).

An den Standorten in St.Gallen, Zürich, Frankfurt, München, Hamburg und Belgrad betreuen rund 550 Mitarbeitende u.a. folgende Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen: ADAC, Boehringer Ingelheim, Bucherer, Daimler AG, DriveNow, Hansgrohe, Hoval, Jelmoli, Kaufland, KUKA, Medela, Migros, Swica, Swiss Life, UBS und Victorinox.

About Merkle

Merkle is a leading data-driven, technology-enabled, global performance marketing agency that specializes in the delivery of unique, personalized customer experiences across platforms and devices. For more than 30 years, Fortune 1000 companies and leading nonprofit organizations have partnered with Merkle to maximize the value of their customer portfolios. The agency's heritage in data, technology, and analytics forms the foundation for its unmatched skills in understanding consumer insights that drive people-based marketing strategies. Its combined strengths in performance media, customer experience, customer relationship management, loyalty, and enterprise marketing technology drive improved marketing results and competitive advantage. With 6,800 employees, Merkle is headquartered in Columbia, Maryland, with 19 additional offices in the US and 33 offices in Europe and APAC. In 2016, the agency joined the Dentsu Aegis Network. For more information, contact Merkle at 1-877-9-Merkle or visit www.merkleinc.com.

Medienkontakt:

Sebastian Weber
Senior Corporate Communication Manager
Tel: +49 (89) 64913 68-13 / +49 151 52702280
E-Mail: medien@namics.com