

Warenrücksendungen, Abmeldungen und mehr:

ANZEICHEN FÜR PROBLEME MIT DER DATENQUALITÄT

Kommen Ihnen als Einzelhändler diese Herausforderungen bekannt vor?



Der gemeinsame Nenner:
UNZUREICHENDE CUSTOMER EXPERIENCE

Die Ursache für schlechte Kundenerlebnisse ist häufig mangelhafte Datenqualität, die mit einem oder mehreren der folgenden Probleme einhergeht:



Damit stehen Sie nicht alleine da.



95% DER UNTERNEHMEN sehen die Customer Experience (CX) durch mangelhafte Datenqualität beeinträchtigt.¹

Customer Experience ist das Differenzierungsmerkmal für Einzelhändler.



Eine solide Datengrundlage ist für eine gute CX im Einzelhandel entscheidend: Sie sorgt für problemlose Suche und Transaktionen und ermöglicht einen schnellen, kundenorientierten Service.

1 Vermeiden Sie Retouren mithilfe genauer und umfassender Produktdaten.

550 MILLIARDEN \$ geschätzte Kosten für die Rücksendung von Paketen in den USA²

43% DER VERBRAUCHER SIND WEGEN SCHLECHTER PRODUKTBESCHREIBUNGEN VERÄRGERT³

48% DER KUNDEN GEBEN AN, DASS CX FÜR IHRE KAUFENTSCHEIDUNG WICHTIG IST⁴

- MAGNANIMEN**
- Nutzen Sie das Onboarding von Produktdaten, um Datengenauigkeit und -konsistenz über digitale und traditionelle Kanäle hinweg zu erreichen.
 - Schaffen Sie eine zentrale Datenquelle, die umfassende Beschreibungen, einschließlich digitaler Assets und Anwendungsfälle, liefert.
 - Automatisieren Sie Prozesse für das Produkt-Onboarding, einschließlich Validierung, um Fehler zu vermeiden.
 - Sorgen Sie in der gesamten Lieferkette für Datentransparenz, um Kunden besser zu informieren und das Vertrauen der Verbraucher zu sichern.

2 Steigern Sie die Kundenbindung durch eine 360°-Kundensicht.

25% bis 95% höhere Gewinnwahrscheinlichkeit durch Steigerung der Kundenbindungsrate um 5 %⁵

5X MEHR KOSTEN FÜR DIE GEWINNUNG EINES NEUEN KUNDEN ALS FÜR DIE BINDUNG EINES BESTANDSKUNDEN⁶

73% DER KUNDEN GEBEN AN, DASS CX FÜR IHRE KAUFENTSCHEIDUNG WICHTIG IST⁷

- MAGNANIMEN**
- Schaffen Sie sich eine vollständige 360°-Ansicht Ihrer Kunden, indem Sie zuverlässige Datenquellen mit Daten aus verschiedenen Systemen und externen Quellen abgleichen und integrieren und daraus sogenannte „Golden Records“ erstellen – korrekte, aktuelle und vollständige Datensätze Ihrer Kunden.
 - Teilen Sie Kundendaten im gesamten Unternehmen, um unabhängig vom Kontaktpunkt eine durchgehend einheitliche Omnichannel-Experience zu gewährleisten.
 - Personalisieren Sie die Kommunikation im Kundensupport und Marketing, damit sich Ihr Kunde willkommen und anerkannt fühlt. Es reicht nicht aus, den richtigen Namen und die korrekte E-Mail-Adresse einzufügen, auch die Nachricht muss persönlich sein.

3 Bringen Sie Ihr Geschäft auf die Überholspur, indem Sie Datenqualität steigern.

Einzelhändler mit qualitativ hochwertigen Daten verbringen **33 % weniger Zeit mit der Suche nach Informationen und 33 % mehr mit deren Auswertung.**⁸

2% DURCHSCHNITTLICHE DATENVERFALLSRATE PRO MONAT⁹

25% DER DATEN IN DEN KRITISCHEN SYSTEMEN SIND UNGENAU ODER VERALTET.¹⁰

- MAGNANIMEN**
- Erfassen Sie Ihre Daten und entwickeln Sie eine Strategie, die Ihre Geschäftsziele reflektiert. Das ist ein guter Startpunkt.
 - Entwickeln Sie eine Data Governance-Richtlinie, die auch die Datenverantwortlichkeit und -zugriff umfasst. Das ist für die Gewährleistung von Compliance ein absolutes Muss.
 - Deduplizieren und bereinigen Sie Daten, um eine vertrauenswürdige Grundlage für alle weiteren Maßnahmen zu schaffen.

Multidomain Master Data Management eignet sich hervorragend, um all diese Anforderungen zu erfüllen. Weitere Informationen, wie Sie die Customer Experience im Einzelhandel mit hochwertigeren Daten verbessern, finden Sie unter stibosystems.com/de/industries/retail