

DIE CREDIT SUISSE GEHT NEUE WEGE IM DIGITAL MARKETING

In Zusammenarbeit mit webalyse hat die Credit Suisse im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung die Adobe Experience Cloud für das digitale Marketing eingeführt. Gezeigt werden Herausforderungen bei der Einführung, sowie die Massnahmen von webalyse, um Support, Wartung und Integration in die Geschäftsprozesse der Bank zu gewährleisten.

Credit Suisse suchte nach einer Lösung, die ihnen in Zukunft mehr Möglichkeiten im Digital Marketing bietet. Insbesondere Multichannelmarketing, Konformität mit den Datenschutzanforderungen im Finanzbereich sowie eine zentrale Empfängerdatenbank, in der alle Interaktionen mit dem Kunden gespeichert werden, standen auf der Wunschliste der Bank. Die Wahl fiel auf die Adobe Experience Cloud, um mit den vielfältigen Möglichkeiten der Suite die Zukunft des digitalen Marketings bei Credit Suisse zu gestalten.

Ziel ist es, fortgeschrittene Marketing Methoden wie Marketing Automation, Personalisierung und Kundensegmentierungen für die unterschiedlichen Abteilungen der Bank zu ermöglichen: *“Mit der Einführung der Adobe Experience Cloud stehen uns neue Möglichkeiten im Digital Marketing offen. Interessant waren u.a die zielgenaue Ansprache von Kunden und die Möglichkeit auszuwerten, wie sie darauf reagieren. Dies ermöglicht uns den ROI im Digital Marketing zu steigern und unseren Kunden interessantere Inhalte anzubieten. Insbesondere die zentrale Datenbank lässt uns genau nachverfolgen, wie spezielle Zielgruppen auf unsere Inhalte reagieren. Das hilft uns besser zu verstehen, welche Inhalte wir für ein effizienteres Marketing anbieten müssen.”*

Luca Biagini, Head of Analytics, SEO, SEM & Campaigns, Credit Suisse

Als Adobe Partner und langjähriger Begleiter der Credit Suisse war webalyse von Anfang an dem Projekt beteiligt. Das grosse technische Know-how der webalyse Mitarbeiter kam bei der Integration der Adobe Suite in die IT-Infrastruktur zum Tragen, die besondere Herausforderung hierbei war die Anpassung an die hohen Sicherheitsanforderungen u.a. im Datenschutzbereich. Auch beim Support und bei der Wartung der Experience Cloud Komponenten kommen webalyse Mitarbeiter zum Einsatz und unterstützen die Unternehmens-IT bei diesen Aufgaben. Bei der Nutzung stehen den Credit Suisse Mitarbeitern erfahrene Experten von webalyse zur Seite, die mit ihren Anwenderkenntnissen im täglichen Business helfen und die Tools an die Geschäftsprozesse anpassen.

“webalyse hat uns durch den gesamten Prozess der Einführung der Adobe Experience Cloud begleitet und unterstützt uns weiterhin im Tagesgeschäft, der Wartung und bei der Schulung unserer Mitarbeiter. Die Erfahrung und Expertise der webalyse Mitarbeiter in unterschiedlichen Bereichen, insbesondere der Support im IT-Bereich sowie die tägliche Unterstützung bei der Nutzung der Tools ist unersetzbar.”

Luca Biagini, Head of Analytics, SEO, SEM & Campaigns, Credit Suisse



Inzwischen ist die Adobe Experience Cloud in mehreren Unternehmensbereichen im Einsatz, wobei die Zusammenarbeit grade bei grösseren, abteilungsübergreifenden Projekten, die mehrere Adobe Komponenten benötigen, wesentlich erleichtert wurde. So konnten grade im Kampagnenmanagement neue Akzente gesetzt werden, indem der gesamte Ablauf von Marketingkampagnen über die Experience Cloud zentral gesteuert und analysiert werden kann. Erweiterte Personalisierungsmöglichkeiten mit einer gezielten Ansprache bestimmter Zielgruppen werden durch das Zusammenspiel der verschiedenen Komponenten ebenfalls ermöglicht.

“Wir als interner Dienstleister der Credit Suisse sind immer bestrebt der Bank neue Möglichkeiten im Marketing anzubieten. Mit der Adobe Experience Cloud können wir nun Dienste ermöglichen, die der steigenden Relevanz des Digital Marketings gerecht werden und sind für die Zukunft gut gerüstet.”



Andrea Bargetzi, Head Digital Experience & Marketing, Credit Suisse

✉ leitung@webalyse.org
 🌐 www.webalyse.ch

EXECUTIVE SUMMARY

HERAUSFORDERUNG

Grosses internationales Unternehmen mit sicherheits-sensitiver IT-Infrastruktur

Anpassung der Adobe Experience Cloud Komponenten an Geschäftsprozesse

Wechsel von isolierten Systemen zu integraler Gesamtlösung im Marketing

LÖSUNG

Anforderungsanalyse über verschiedene Abteilungen

Begleitung des Kunden über den gesamten Implementierungsprozess

Bereitstellung von Adobe-zertifizierten IT-Consultants für technische Anforderungen

Anwendungsspezialisten für die Unterstützung im täglichen Business

Arbeit der Spezialisten inhouse beim Kunden für Schulungen und Wissenstransfer

Durch Nähe zum Kunden kurze Reaktionszeiten bei Problemen

ERGEBNISSE

Implementierung eines zentralen Tools zur Kampagnen- und Marketing Steuerung

Marketing Automation

Erweiterte Personalisierungs- und Analysemöglichkeiten

Multichannelfähigkeit

Zentrale Marketingdatenbank

Ablösung verschiedener redundanter Softwaretools

ÜBER WEBALYSE

webalyse ist eine inhabergeführte Beratungs- und Dienstleistungsfirma mit Niederlassungen in Deutschland, Slowakei und in der Schweiz. webalyse wurde 2010 gegründet, um Unternehmen bei der Planung, Aufbau und Optimierung digitaler Lösungen zu unterstützen und die jeweilige Marketing-, Sales- und Service-Performance durch Analysen und Verbesserungsmaßnahmen messbar zu steigern. Die Schwerpunkte liegen dabei auf den Themen Digital Analytics, Personalization und Marketing Automation.

webalyse verfügt heute über ein breites Business- und Branchenverständnis, sowie die methodischen, analytischen und technischen Kompetenzen, um ihre Kunden durch die digitalen Kanäle an die Spitze ihrer Branche zu bringen.