

# TCS Optunique™: KI-gestützte Personalisierung

Erlebnisse, die begeistern. Jeden Kunden, bei jedem Kontakt.

Einzelhandel



Ein einheitliches, personalisiertes Kundenerlebnis ist heute das entscheidende Differenzierungsmerkmal für Einzelhändler: Der Wettbewerb dreht sich heute um Hyperpersonalisierung. In vielen Unternehmen lassen entsprechende Maßnahmen jedoch noch zu wünschen übrig: Zwar sagen 89 Prozent der Einzelhändler, dass sie in die Personalisierung investieren.<sup>1</sup> Doch 58 Prozent der Verbraucher empfinden ihre Markenerfahrung als inkonsistent, wenn diese über mehrere Kanäle hinweg stattfindet.<sup>2</sup> Trotz steigender Budgets für die Lead-Akquise, massiver Werbekampagnen und Investitionen in die kanalübergreifende Personalisierung gelingt es den Einzelhändlern demnach nicht, eine nahtlose Omnichannel-Kommunikation sicherzustellen – und damit Kundenloyalität und Customer Lifetime Value (CLV) zu steigern.

TCS Optunique™ ist eine KI-gestützte Personalisierungslösung, die konsistente, hyperpersonalisierte Kundenerlebnisse in Echtzeit ermöglicht. Kontextbezogene Kaufempfehlungen über sämtliche Kanäle hinweg (vgl. Abbildung unten) sorgen für eine unterbrechungsfreie Markenerfahrung und steigern so den CLV.

## Übersicht

Mit TCS Optunique ermöglichen Einzelhändler ihren Kunden ein einheitliches Erlebnis an jedem Kontaktpunkt.

- **Eine Unternehmenslösung für ein einheitliches Markenerlebnis:** Mit einem metamodellbasierten Ansatz überwindet TCS Optunique die Grenzen der kanalspezifischen Personalisierung. Einzelhändler können jetzt kontextbasierte, personalisierte Empfehlungen (Produkte, Angebote, Inhalte) in Echtzeit geben – auf allen Kanälen konsistent und auf die Handlungen der Anwender zugeschnitten.
- **Ein vernetztes Interface für optimierte Kommunikation:** Mit der intelligenten und vernetzten Schnittstelle von TCS Optunique definieren Unternehmen ganz einfach ihre individuelle Personalisierungsstrategie. Basierend auf dieser Strategie identifiziert TCS Optunique genau die Funktionen und Modelle, mit denen sich die Zielgruppe zum richtigen Zeitpunkt auf dem richtigen Kanal ideal ansprechen lässt – und gibt den (potenziellen) Kunden personalisierte Kaufempfehlungen. Widersprüche zwischen verschiedenen Zielen und Strategien lassen sich auflösen. Das stellt eine insgesamt erfolgreichere Kommunikation sicher.
- **Ein einheitliches Echtzeit-Erlebnis steigert den CLV:** TCS Optunique basiert auf einer sogenannten Decision Science Engine, die mehr als 100 Algorithmen und 500 Attribute enthält. Diese können aus unterschiedlichen Quellen stammen, etwa Echtzeit-Feeds, Transaktionen, Kundencentern, Kampagnenanalysen und sozialen Medien. Aus diesen vielfältigen Kundeninteraktionen werden mittels spezieller Algorithmen sogenannte 720-Grad-Kundenprofile generiert. Unter dem Strich ermöglicht das Echtzeit-Erfahrungen für Bestands- und potenzielle Neukunden.
- **Ein einheitlicher Service für nahtlose Integration:** TCS Optunique kombiniert eine pragmatische und modulare Architektur mit Hochleistungsmodellen in einem zentralen Service, der die Integration aller Kanäle sicherstellt.

TCS Optunique: Jeden Kunden begeistern – jederzeit und an jedem Kontaktpunkt



<sup>1</sup>Forbes, "50 Stats Showing The Power Of Personalization" veröffentlicht am 18.02.2020, abgerufen im Juni 2020, <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2020/02/18/50-stats-showing-the-power-of-personalization/#69ebca122a94>

<sup>2</sup>IT Supply Chain, "For 80% of retail customers, out-of-date or inaccurate data hinders loyalty" veröffentlicht am 10.10.2019, abgerufen im Juni 2020, <https://itsupplychain.com/for-80-of-retail-consumers-out-of-date-or-inaccurate-data-hinders-loyalty>

## Unsere Lösung

Mit TCS Optunique können Einzelhändler:

- Hyperpersonalisierung umsetzen – mit 720-Grad-Profilen von Bestands- und Neukunden, auf allen Kanälen und in Echtzeit,
- Geschäftsziele und Strategien vorantreiben, beispielsweise mehr Umsatz und Kunden-Engagement, weniger Warenkorbabbrüche und eine effektivere Akquise,
- während der verschlungenen Customer Journeys eine konsistente Kommunikation beibehalten, mit einer einzigen Single Source of Truth, die Mitarbeiter bei Bedarf jederzeit nutzen können,
- eine Ermüdung der Kunden (die entsteht, wenn mehrere Teams denselben Kunden immer wieder erneut ansprechen) verhindern,
- alle Kanäle in einen einzigen Service integrieren,
- von einer schnellen Bereitstellung (4–6 Wochen) profitieren, ermöglicht durch eine zukunftssichere Architektur basierend auf Microservices (Programmierschnittstellen).

## Vorteile



**10 % größerer Kundenstamm** durch Umwandlung von anonymen Nutzern in treue/wiederkehrende Kunden mittels einer Personalisierung, die sich in Echtzeit an den Handlungen der Kunden orientiert, und Steigerung des CLV



**20 % weniger Seiten- und Kaufabbrüche** durch Eliminierung redundanter Kommunikation



**25 % höhere Konversionsrate** durch personalisierte und aussagekräftige Empfehlungen



**20 % weniger Marketingausgaben** durch Senkung der Kosten pro Lead



**75 % weniger Kundenabwanderung** durch effektivere Konfliktlösung und präziseres Targeting und Re-Targeting

## Der TCS-Vorteil

TCS unterstützt mehr als 100 Einzelhändler dabei, ihr Wachstum und ihre digitale Transformation voranzutreiben.

- **Zukunftsfähige Geschäftsmodelle:** TCS ermöglicht es Einzelhändlern, das Kundenerlebnis zu transformieren und das Wachstum voranzutreiben – mit einem geschäftszentrierten, produktbasierten Betriebsmodell, das sie am Markt differenziert; der unternehmensweiten Einführung von agilen Prozessen; der Technologietransformation durch einen Machine-First™-Ansatz und modernisierte Cloud-First-Plattformen sowie den Aufbau von Ökosystemen und neuen Geschäftsmodellen.
- **Produkte und Plattformen:** Die Lösungen und Angebote von TCS kombinieren die Möglichkeiten von innovativen Technologien sowie Design und Wissenschaft, um Unternehmen intelligent, reaktionsschnell und agil zu machen. Einzelhändler auf der ganzen Welt setzen TCS Algo Retail™ ein, ein Framework für die Integration von Daten und Algorithmen in der gesamten Wertschöpfungskette des Einzelhandels. Zu unserem Portfolio an Produkten und Plattformen, die die Zukunft des Einzelhandels vorantreiben, gehören TCS Optumera, die KI-gestützte Suite zur Optimierung des Einzelhandels, und TCS OmniStore, die API-basierte Handelsplattform der Zukunft.
- **Strategische Partnerschaften:** Strategische Investitionen in TCS Pace Ports™, unsere Kreativzentren für Co-Innovation, helfen Einzelhändlern dabei, mit Top-Universitäten, kuratierten Start-up-Ökosystemen und TCS-Data-Scientists sowie Domain-Beratern zusammenzuarbeiten und sich so vom Wettbewerb abzuheben. Unsere sogenannten Cognitive Workbenches helfen Einzelhändlern in der ganzen Welt dabei, ihre Transformation zum automatisierten, intelligenten und autonomen Unternehmen zu beschleunigen.

## Auszeichnungen & Anerkennungen



### Möchten Sie mehr erfahren?

Besuchen Sie [www.tcs.com/de-de/handel](http://www.tcs.com/de-de/handel)

E-Mail: [omnistore.sales@tcs.com](mailto:omnistore.sales@tcs.com)

### Tata Consultancy Services in Deutschland

Tata Consultancy Services (TCS) ist seit 1991 in Deutschland und Österreich tätig. Über 100 Kunden vertrauen auf die Technologie- und Branchenexpertise des IT-Dienstleisters, darunter 16 Unternehmen aus dem Aktienindex DAX 30 sowie zahlreiche mittelständische Firmen. Für die enge Zusammenarbeit mit Kunden ist TCS an neun eigenen Standorten vertreten und bei mehr als 55 Kunden vor Ort präsent. Seit 2008 betreibt TCS ein regionales Delivery Center in Düsseldorf. Aus dem Rechenzentrum in Frankfurt bietet das Unternehmen ein komplettes Portfolio an Cloud-Lösungen für den lokalen Markt. Laut einer Studie des unabhängigen Instituts Whitelane Research ist TCS der IT-Dienstleister mit der höchsten Kundenzufriedenheit in Deutschland. Das Unternehmen wurde zudem vom Top Employers Institute als hervorragender Arbeitgeber ausgezeichnet. Weitere Informationen: [www.tcs.com/de](http://www.tcs.com/de)

### Tata Consultancy Services weltweit

Tata Consultancy Services ist seit mehr als 50 Jahren Partner global agierender Unternehmen für IT-Dienstleistungen, Beratung und Unternehmenslösungen. TCS bietet ein integriertes und beraterorientiertes Portfolio einschließlich branchenspezifischer und auf den Kunden zugeschnittener Lösungen für Geschäfts-, Technologie- und Entwicklungsleistungen. Agile Methoden sind bei TCS der Standard und das ortsunabhängige Liefermodell ein Maßstab für Softwareentwicklung.

Als Teil der Tata Group, der größten multinationalen Unternehmensgruppe Indiens, beschäftigt TCS über 488.000 Mitarbeiter in 46 Ländern. Das Unternehmen erzielte im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Umsatz in Höhe von 22,2 Milliarden US-Dollar (Stichtag: 31. März 2021). Es ist in Indien an der BSE (früher Bombay Stock Exchange) und NSE (National Stock Exchange) notiert. Mit seiner Haltung zum Klimawandel und des mehrfach ausgezeichneten sozialen Engagements auf der ganzen Welt ist TCS in führenden Nachhaltigkeitsindizes aufgelistet.

Weitere Informationen: [www.tcs.com](http://www.tcs.com)

Copyright © 2021 Tata Consultancy Services Limited