



# DE SLEUTEL TOT SUCCES: ACTUEEL INZICHT IN KLANTENGEDRAG

Vergroot klantgeneratie, -waarde en -loyaliteit met de SAP Analytics Cloud Retail Package Customer.

Vandaag de dag hebben klanten behoefte aan onovertroffen producten, geweldige service en gepersonaliseerde advertenties of aanbiedingen. Zonder duidelijk beeld van het gedrag van klanten en mogelijkheden om goed te kunnen segmenteren, is dit onbegonnen werk. De SAC Retail Package Customer van Ctac bestaat uit de drie bouwstenen Customer Journey, Customer Engagement en Customer Satisfaction.



Deze onderdelen bestaan uit voorgedefinieerde modellen en storylines op basis van kennis van het retailproces. Dit geeft retailers de mogelijkheid om een 360-view van hun klanten te krijgen. Met deze inzichten wordt de customer journey geoptimaliseerd, voelen klanten zich meer betrokken en stijgt hun tevredenheid. De volgende stap? Het sturen en voorspellen van klantengedrag.

## **Optie 1 Foundation: krijg de klant in het vizier met Customer Journey**

Leer klanten kennen en kom te weten wanneer en op welke manier ze benaderd willen worden. Klinkt eenvoudiger dan het is? Niet met de voorgedefinieerde modules in de Customer Journey Package. Deze zijn toegespitst op de specifieke behoeftes van de retailmarketeer en geeft in een oogopslag inzicht in de volledige klantenreis.

Creëer een 360-view van klanten en gebruik deze om te meten en te sturen op klantgeneratie (conversie),

klantwaarde en -loyaliteit. Krijg inzicht in de reacties van klanten op niet-beïnvloedbare touchpoints zoals het weer en beïnvloedbare touchpoints als promoties. Verkrijg ook inzicht in klantsegmentering per shopper type, geslacht en leeftijd. Ontdek per segment de verkoop, waarde en interesse per product(groep). Analyseer tot slot de aankoopgeschiedenis van een klantgroep of zelfs een individuele klant.

Al deze inzichten maken het mogelijk om marketingactiviteiten te monitoren, sturen, toetsen en optimaliseren. Het is zelfs mogelijk om toekomstige trends te voorspellen.

## **Optie 2 Advanced: verleid klanten en zorg voor meer Customer Engagement**

Ga een stap verder met de Customer Package Engagement. Duik in de effectiviteit van elke marketingcampagne, per mediakanaal. Ontdek welke campagnes of kanalen het meest succes hebben en analyseer de mogelijkheden om ze te optimaliseren.



Uit onderzoek blijkt dat zo'n 70% van alle online advertenties genegeerd wordt omdat consumenten worden overspoeld met irrelevante advertenties. Het is dus zeer waardevol om te weten waaraan die 30% van advertenties voldoet die wel effectief zijn. Weet de juiste snaar bij klanten te raken en vergroot betrokkenheid met bewezen effectieve marketingacties.

**Optie 3 Professional: verzamel fans met Customer Satisfaction**

Maak van terugkerende klanten loyale klanten door ze tevreden te houden en te blijven verrassen. Tevreden klanten keren sneller terug. Evalueer met de Customer Package Satisfaction enerzijds waarom klanten tevreden zijn en identificeer anderzijds pijnpunten om ze vervolgens weg te nemen. Werk naar het ultieme doel: een klant die zich als een fan gedraagt.

**Onze SAC Retail Package Customer belofte:**

- Een gebruiksvriendelijke oplossing: een plezier om mee te werken
- In twee kliks antwoord op alle mogelijke vragen over de klant
- De vrijheid om het platform naar wens in te richten, binnen de zorgvuldig voorgedefinieerde retail storylines
- Gebaseerd op 25 jaar ervaring in IT-oplossingen voor de retail branche
- Heldere overzichtspagina's en een sterke filtering op detailpagina's
- De kans om van iedere klant een fan te maken

**Meer weten over SAC Retail Package Customer?**

Neem contact met ons op via, telefoonnummer +31 (0) 73 692 06 92 of e-mailadres info@ctac.nl.



**Prijs, scope en implementatietijd**

Profiteer met SAC Retail Package Customer van een vaste prijs voor een vaste scope, met een vaste implementatietijd. Kies uit drie packages.

Package	Price (Per user per month*)	Models (data set)	Stories (reports)	Implementation time	Support
Foundation	40 €	3	3	20 days	including 3-year support
Advanced	50 €	5	4	25 days	including 3-year support
Professional	60 €	6	5	30 days	including 3-year support

Additional details for each package:

- Foundation:** Customer Journey, Behavior & Segmentation
- Advanced:** Foundation Package + Customer Engagement
- Professional:** Advanced Package + Customer Satisfaction

\* Gebaseerd op een driejarige overeenkomst en voor aanvang van de installatie vindt een assessment plaats.