

Internet of Things als Wegbereiter für die On-Demand-Economy

Die On-Demand-Economy verändert die Dienstleistungsbranche und Vorreiter wie myTaxi und Uber zeigen, wie es gehen kann: Ein Klick in der Taxi-App und schon findet das Taxi den Kunden anhand von GPS-Koordinaten. Dieser kann derweil die Annäherung auf einer Karte in der App verfolgen. Und wenn bereits ein Zahlungsmittel hinterlegt ist, kann er mit einem weiteren Klick in der App direkt bezahlen. Services und Dienstleistungen sind perfekt aufeinander abgestimmt und werden ohne Zeitverzögerung erbracht. Möglich wird das durch das Internet of Things (IoT), das Objekte wie Smartphones, Wearables oder Tablet-PCs mit Sensoren (wie GPS oder iBeacon) ausstattet und über das Internet vernetzt.



IoT und On-Demand-Economy werden in Zukunft unser Leben verändern: Ein Babysitter kommt auf Knopfdruck, das Essen in der Mittagspause sowieso und die Einkaufsliste wird vom smarten Kühlschrank per Push-Nachricht auf das Smartphone seines Besitzers geschickt, Liefer- und Bezahlservice inklusive. Ganz klar: Die On-Demand-Economy bietet durch die schnelle Bereitstellung von Services an jedem Ort und zu jeder Zeit eine gewaltige Gewinnperspektive. Herkömmliche Serviceanbieter stehen nun vor der Herausforderung, diese Chancen auch für ihr Geschäftsmodell zu nutzen und ihre Kunden durch maßgeschneiderte Angebote zu binden.

Wachstumspotenziale heben

Die On-Demand-Economy birgt ein großes Wachstumspotential gerade für Unternehmen, die bereits über zahlreiche Kundendaten verfügen. Werden diese sinnvoll genutzt, kann durch situative, maßgeschneiderte Angebote lohnender „Demand“ generiert werden.

Ein Reiseanbieter kann einem Kunden beispielsweise ein Angebot für verbilligten Eintritt zu Sehenswürdig-

keiten in der Nähe seines aktuellen Aufenthaltsorts per Push-Nachricht direkt aufs Smartphone schicken. Bahnreisenden, deren Zug Verspätung hat, können beim Betreten des Bahnhofs einen günstigen Snack in der Bahnhofsbäckerei angeboten bekommen und vieles mehr.

Unternehmen, die Kundendaten für solche situativen Angebote nutzen, steigern zum einen die Zufriedenheit und die Bindung ihrer Kunden und können gleichzeitig interessante Win-Win-Partnerschaften mit kleineren Unternehmen eingehen.

Weniger ist oft mehr

Entscheidend für erfolgreiche On-Demand-Economy sind passgenaue und maßgeschneiderte Kauf-Offerten, die den Kunden in ihrer jeweiligen Situation einen echten Mehrwert bieten. Dazu muss das Kundenverhalten in der Vergangenheit genau analysiert werden. Denn ein Kunde, der bereits zweimal ein Angebot ausgeschlagen hat, deinstalliert beim dritten Mal womöglich die App oder kündigt die Kundenbeziehung auf.

Wir machen Ihre IT fit für die neuen Herausforderungen

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre IT-Systeme für eine Real-Time-Analyse und eine schnelle Kommunikation zum Kunden fit zu machen. Dabei können Sie sich auf die Expertise unserer 150 BI-Experten mit Branchenfokussierung verlassen. Sie sind sowohl mit den Standard-BI-Technologien als auch mit den neuesten Real-Time-Analytics-Technologien bestens vertraut und beraten Sie umfassend – von der Strategieentwicklung, über die Konzeption und Implementierung bis hin zur Inbetriebnahme der Systeme.

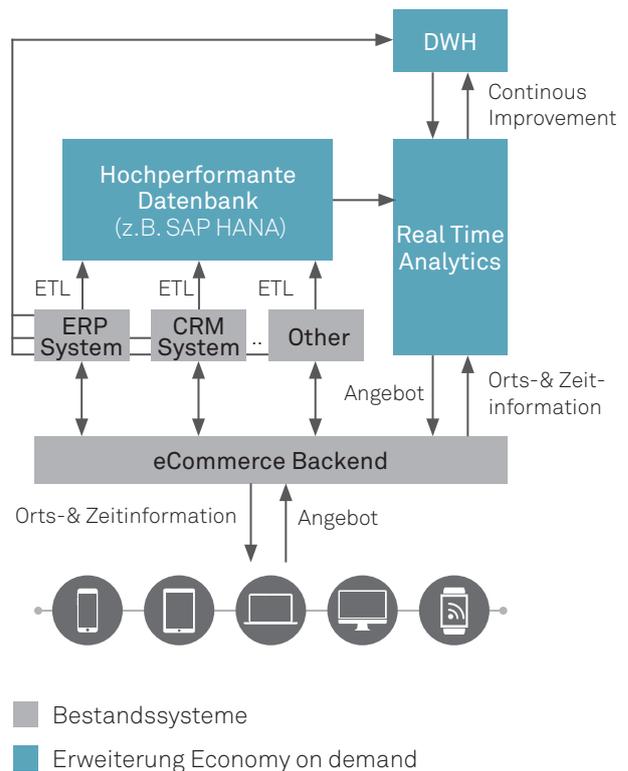
Der Weg zum passenden System

Bestehende IT-Infrastrukturen können um entsprechende Komponenten erweitert werden (siehe Abbildung 2). Zentrale Komponente ist eine Real Time Analytics Engine, die den Datenstrom von den mobilen Endgeräten verarbeitet und auf der Basis der Bestandsdaten aus ERP, CRM oder anderen (auch externen) Systemen die Angebote für die Kunden generiert.

Für eine hohe Verarbeitungsgeschwindigkeit ist es sinnvoll, Bestandsdaten in größeren Zeitabständen in ein gemeinsames Datenbankschema einer schnellen Datenbank (wie zum Beispiel SAP HANA) zu transferieren. Die Implementierung einer BI-Komponente (DWH) ermöglicht durch eine Analyse der Kauf-Offerten eine stetige Verbesserung der Angebote.

Ihr Nutzen auf einen Blick

- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch maßgeschneiderte situative Kauf-Offerten
- Steigerung der Reputation durch innovative Angebote
- Win-Win-Situationen durch Partnerschaften mit anderen Unternehmen
- Steigerung von Umsatz und Gewinn
- Direkte Bemessung des Erfolgs der Kauf-Offerten im Umsatz.



msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113
www.msggroup.com | info@msggroup.com