



[Künstler Burgy Zapp](#)

von Franz Berger

Individualisierte Kundenansprache und auf bekannte Vorlieben abgestimmtes Marketing – wer darauf verzichtet, gibt eines der wichtigsten Instrumente zur Kundengewinnung und Kundenbindung aus der Hand: Personalisierung. Bislang war sie eine Domäne der kleineren Einzelhändler: Denn je größer der Kundenstamm, desto weniger wissen Firmen über den einzelnen Kunden, desto mehr müssen sie sich bei Service, Angebot und Marketing auf den kleinsten gemeinsamen Nenner potentieller Kundenwünsche zurückziehen. Geändert hat sich das mit der Verfügbarkeit automatisierbarer Verfahren – sei es über Rabattkartensysteme, sei es über eCommerce im Internet. Jetzt heißt es: Je größer die Zahl der Kunden, desto effektiver und damit lohnender wird der Einsatz leistungsfähiger Personalisierungssysteme.

Der Kunde - das bekannte Wesen

Die Umsetzung eines Personalisierungskonzepts in einem eCommerce-Angebot ist allerdings alles andere als trivial, sie ist eine technische wie organisatorische Herausforderung. Voraussetzung ist es, über geeignete Kundenprofile zu verfügen, anhand derer entschieden werden kann, welche Inhalte dem jeweiligen Kunden präsentiert werden. Einige der dazu erforderlichen Angaben wie Wohnort, Sprache oder Kundengruppe lassen sich zunächst aus den Stammdaten der registrierten Kunden oder Benutzer entnehmen. Darüber hinaus lassen die beim Aufruf einzelner Seiten anfallenden „Bewegungsdaten“ Rückschlüsse auf Nutzungs- und Kaufverhalten der jeweiligen Webseiten – Besucher zu. Da der Umfang der Bewegungsdaten in der Regel sehr groß ist, kommt es darauf an, intelligente Strategien zur zielgerichteten Erfassung und (in der Regel zeitversetzten) Analyse dieser Informationen zu entwickeln und umzusetzen. So wird jeder einzelne Kunde zum bekannten Wesen.

This content is available for purchase. Please select from available options.

- [7 Euro/Monat NEWSabo digital - sofort zugreifen.](#)
- [13,5 Euro/Monat NEWSabo plus inklusive 5x Login & Print-Ausgabe - sofort zugreifen.](#)

[Login & Purchase](#)