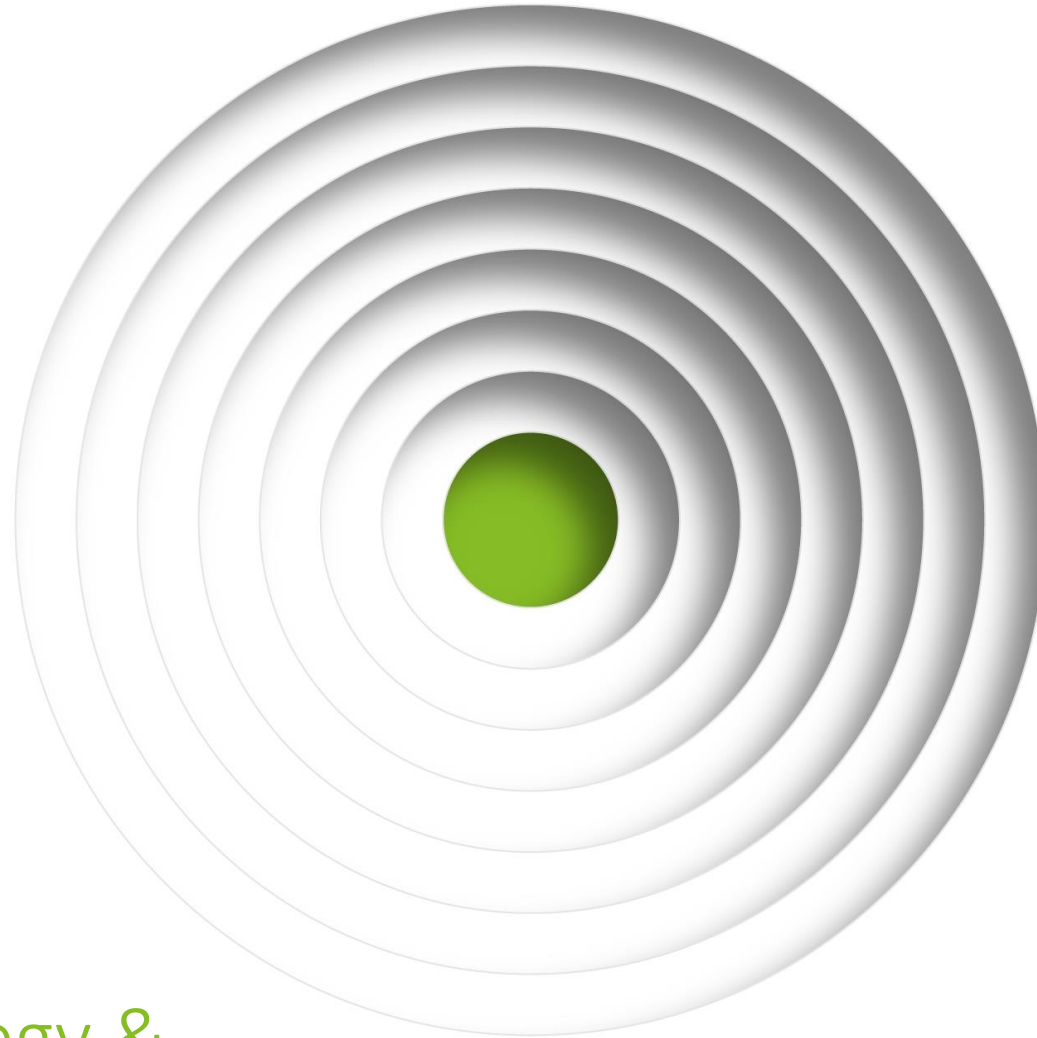


Monitor
Deloitte.



Omnichannel Strategy & Transformation

Case Studies Pricing & Profitability

B2B omnichannel CX platform

Introduction of a personalized and seamless customer experience through an omnichannel approach based on CRM for B2B coffee machine maker



Key Customer Question(s)

How do we reach a seamless customer experience online as well as offline through the use of an omnichannel and CRM approach?



Our Approach

- The objective to create personalized and seamless consumer experience is detailed through an omnichannel and CRM approach and the interconnection of the same
- Design of customer journeys and cross-channel aligned personalized marketing as well as campaign management to foster omnichannel ambitions
- CRM acted as core enabler – measuring, aggregating and leveraging data – to create a holistic 360° view on the customer enabling inter-connected experience and foster continuous revenue growth



Resolution / Outcome

300 %
increase in **direct-to-consumer B2C revenue** through strategic re-positioning and operational excellence

Offering: Omnichannel Strategy & Transformation

Industry: Consumer Products

Interested?

Contact [Thorsten Zierlein](#) for more details and any questions or inquiries.



B2C omnichannel financing platform

Development of a B2C omnichannel and multi-brand E2E-platform-solution from car configuration to financing for OEM and bank



Key Customer Question(s)

How do we setup a web-based omnichannel platform with a state-of-the-art user experience to offer car configuration and financing for OEM and bank at the point of sale?



Our Approach

- Setup of finance-widget for dealer, manufacturer and partner websites as the starting point of the customer journey with a minimal data entry application funnel for maximum user experience
- Introduction of a dealer and bank cockpit to manage the entire process, leads, offers and documents supported by a holistic communication and training concept
- Integration of CRM functions to fully leverage customer lifecycle potential
- Development of an event-driven architecture to reduce spatial and temporal dependencies and increase scalability of the system for OEM and bank



Resolution / Outcome

50%

Faster application funnel and

+ 800

Dealers rolled out in two months

Offering: Omnichannel Strategy & Transformation

Industry: Banking

Interested?

Contact [Thorsten Zierlein](#) or for more details and any questions or inquiries.



B2B2C omnichannel platform

Development of a B2B2C omnichannel excellence platform and marketplace for consumer products as well as retailer as backbone for the digital and stationary business



Key Customer Question(s)

How do we transform our business from silo-channels to an omnichannel platform B2B2C approach not jeopardizing our existing sales network and partners?



Our Approach

- Design and implementation of a future-proof, scalable and extendable omnichannel platform with consistent customer communication across channels (online, offline, call center, etc.)
- Development of a customer-centric online store with improved content-management as well as personalized, omnichannel and automated campaign-management enabling 360° view of the customer to drive sales
- Using state-of-the-art IT-systems and vendors to deliver targeted business value E2E (e.g. SAP Commerce Cloud, Salesforce, Adobe)



Resolution / Outcome

200%

Increase in **direct-to-consumer B2C revenue** through an improved omnichannel network

20%

Decrease in **marketing and customer service costs** through automation and digitalization

Offering: Omnichannel Strategy & Transformation

Industry: Consumer Business

Interested?

Contact [Thorsten Zierlein](#) for more details and any questions or inquiries.



Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“). DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL-Mitgliedsunternehmen und verbundene Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen und nicht für die der anderen. DTTL erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte ist ein weltweit führender Dienstleister in den Bereichen Audit und Assurance, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting und damit verbundenen Dienstleistungen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Unser weltweites Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften und verbundenen Unternehmen in mehr als 150 Ländern (zusammen die „Deloitte-Organisation“) erbringt Leistungen für vier von fünf Fortune Global 500®-Unternehmen. Erfahren Sie mehr darüber, wie rund 330.000 Mitarbeiter von Deloitte das Leitbild „making an impact that matters“ täglich leben: www.deloitte.com/de.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen. Weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen noch deren verbundene Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“) erbringen mit dieser Veröffentlichung eine professionelle Dienstleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um geschäftliche oder finanzielle Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten sie sich von einem qualifizierten Berater in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen.

Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und weder DTTL noch ihre Mitgliedsunternehmen, verbundene Unternehmen, Mitarbeiter oder Bevollmächtigten haften oder sind verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Personen entstehen, die sich auf diese Veröffentlichung verlassen. DTTL und jede ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen.