

Daten sind unser Gold

So heben wir den Schatz



Christian Ebernickel, Digital Analytics Consultant
Hannes Sturzenegger, CMO MOVU AG

Christian Ebernickel

Digital Analytics Consultant

- **Freier Berater aus Hamburg**
- **Mitglied der Zürcher Digital-Marketing-Agentur Wortspiel**
- **Schwerpunkte**
 - Webanalyse Workshops & Konzeption
 - Aufbau von Tracking-Setups mit Google Tag Manager & Google Analytics
 - GTM- & GA-Audits & Troubleshootings
 - Datenintegrationen
- **Dozent für Google Analytics**
- **Gewinner des Google Analytics Awards**
- **Speaker**

Hannes Sturzenegger

CMO @ MOVU

- **Marketingleiter bei MOVU seit 2015**
- **Universität St. Gallen**
 - M.A. in Business Innovation
- **Aus Basel, wohnhaft in Zürich**

»Research shows that since 2000, 52 percent of companies in the Fortune 500 have either gone bankrupt, been acquired, or ceased to exist as a result of digital disruption.«

Harvard Business Review, 2017

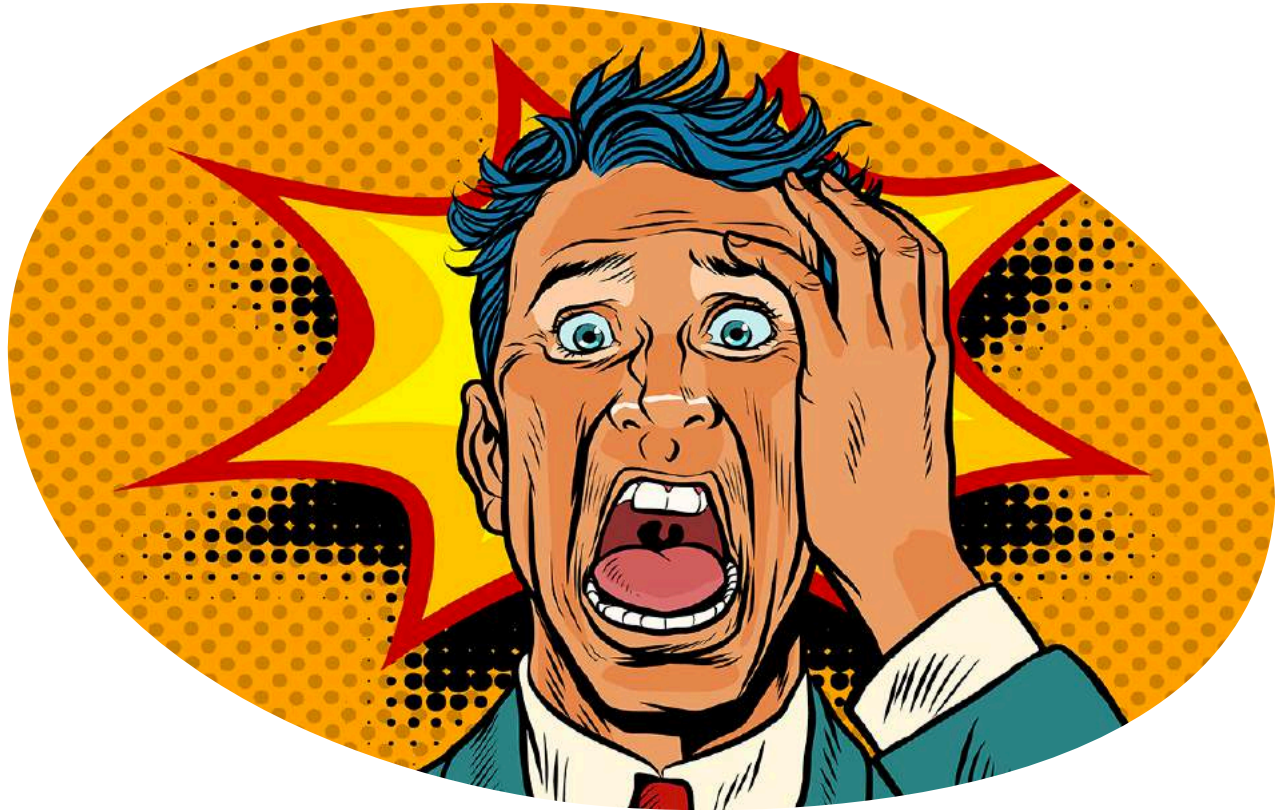
Harvard Business Review: <https://hbr.org/sponsored/2017/07/digital-transformation-is-racing-ahead-and-no-industry-is-immune-2>

»The Fear of Disruption Can Be More Damaging than Actual Disruption.«

PwC Study, 2017

strategy+business: <https://www.strategy-business.com/article/The-Fear-of-Disruption-Can-Be-More-Damaging-than-Actual-Disruption>

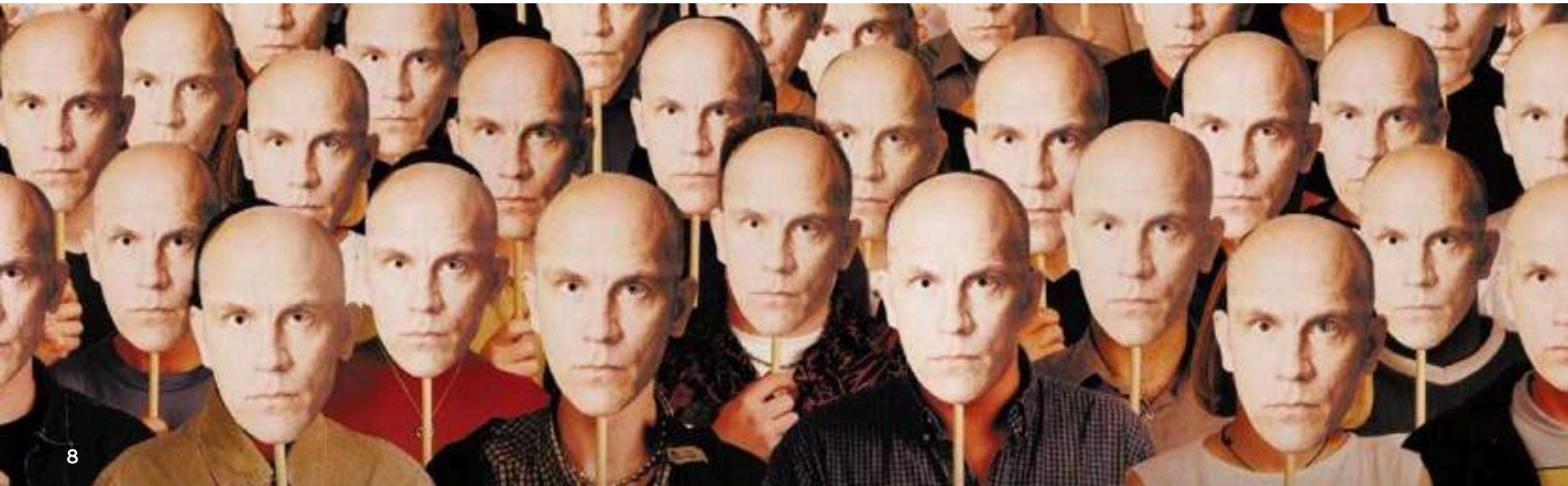
Achtung: Disruption!



Eigene Stärken nutzen und Neues entwickeln



Unternehmen ohne Differenzierungsmerkmale sind obsolet



Einzigartigkeit schützt vor Disruption



»Customer data reigns as the competitive differentiator of market success.«

Forbes Insights Study, 2018

Forbes Insights Study 2018: »Data versus Goliath. Customer Data Strategies To Disrupt The Disruptors«

Kundendaten als Erfolgsfaktor

- **Bessere Produkte und Services entwickeln**
- **Kundenverhalten verstehen und optimieren**
- **Marketingbudgets optimal einsetzen**

Datensilos aufbrechen...
Daten nutzbar machen...
Potenzial ausschöpfen...

MOVU.ch

Die erfolgreichste Umzugsplattform der Schweiz



Qualitätsgeprüfte Umzugsfirmen oder Reinigungsfirmen aus Ihrer Region.

Sie erhalten kostenlos 5 Offerten mit Fixpreisen.
Schnell, sicher und transparent.

Für welchen Service wünschen Sie Offerten?

Umzug & Reinigung

Offerten erhalten

Wie funktioniert's? Ganz einfach!

Sie füllen die Anfrage aus – Wir kümmern uns um den Rest



Anfrage ausfüllen



Offerten erhalten und
vergleichen



Favorit auswählen und online
buchen



Umzug genießen

Qualität, Transparenz & Sicherheit



> 4'000

Kundenanfragen

pro Monat



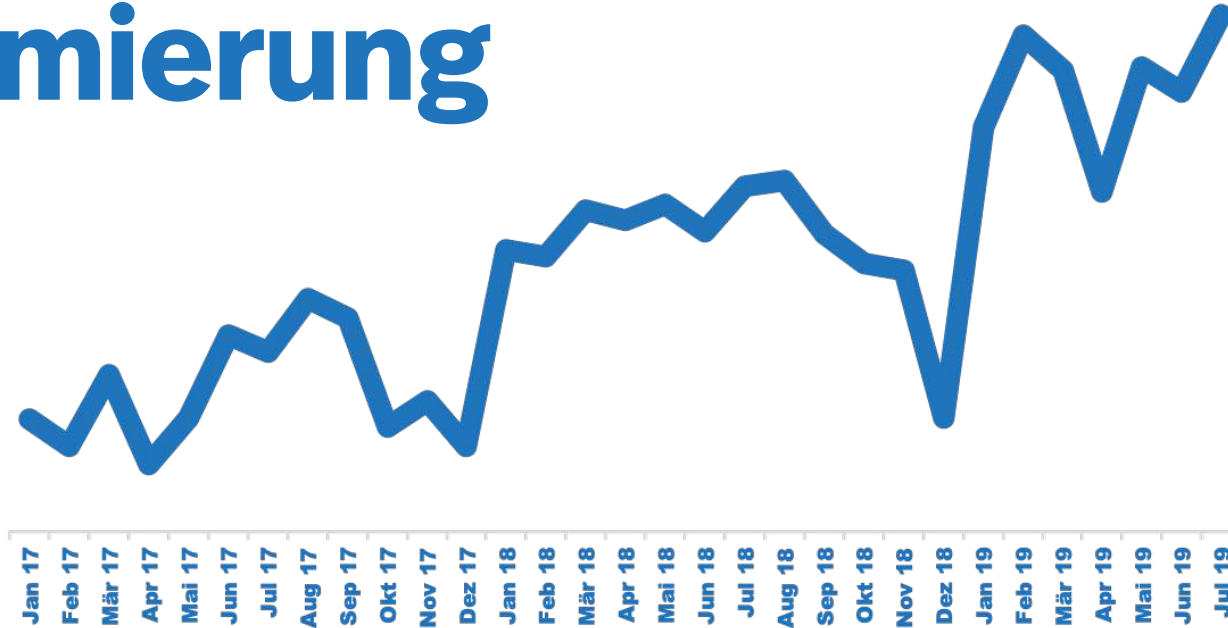
> 1'000

Buchungen

pro Monat



Wachstum durch datengetriebene Optimierung



Wieso sind zuverlässige Daten für MOVU wichtig?

Akquisitionskosten als zentrale
Herausforderung des Geschäftsmodells.

One-Time Transaction

Customer Lifetime Value besteht aus einer Buchung

$$\text{CAC} < \text{COV}$$

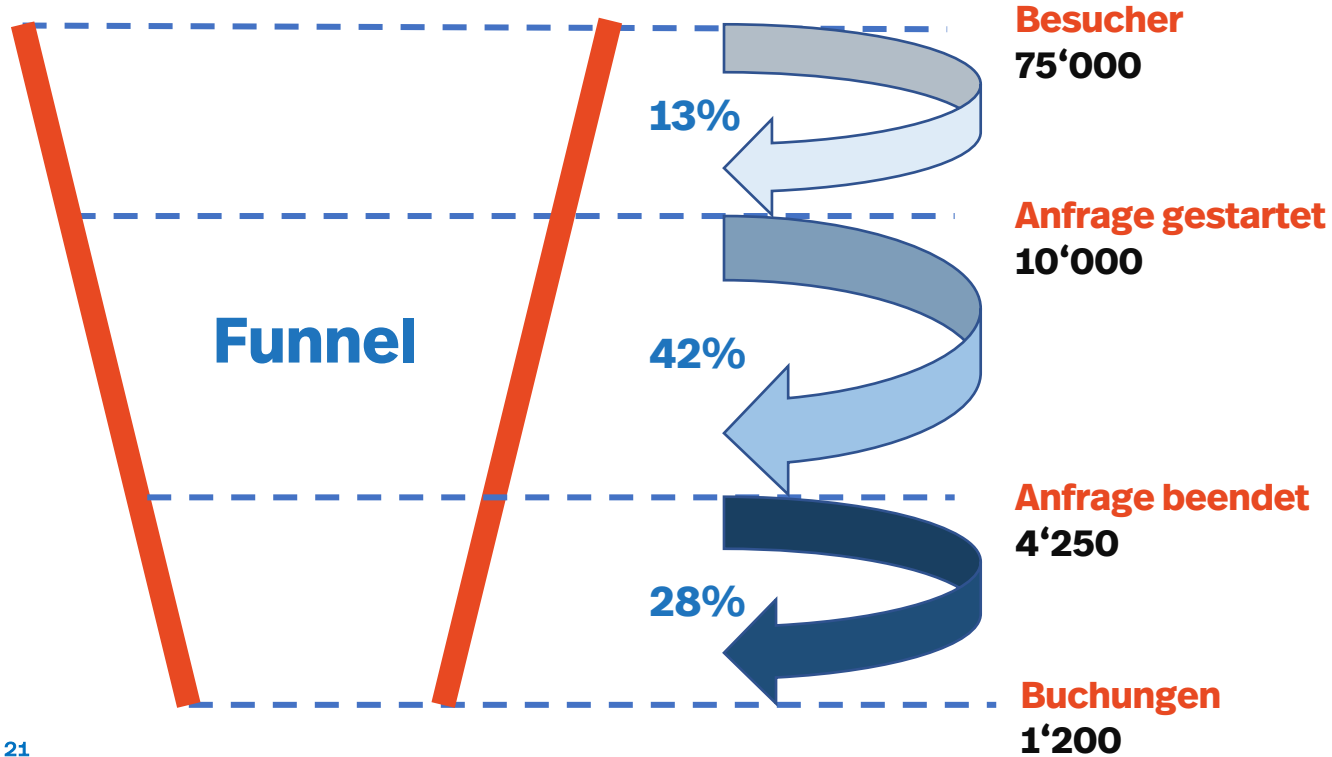
Customer Acquisition Costs

Customer Order Value (Innenumsatz)

Herausforderung: Die Schweizer ziehen im Schnitt nur alle 7 Jahre um.

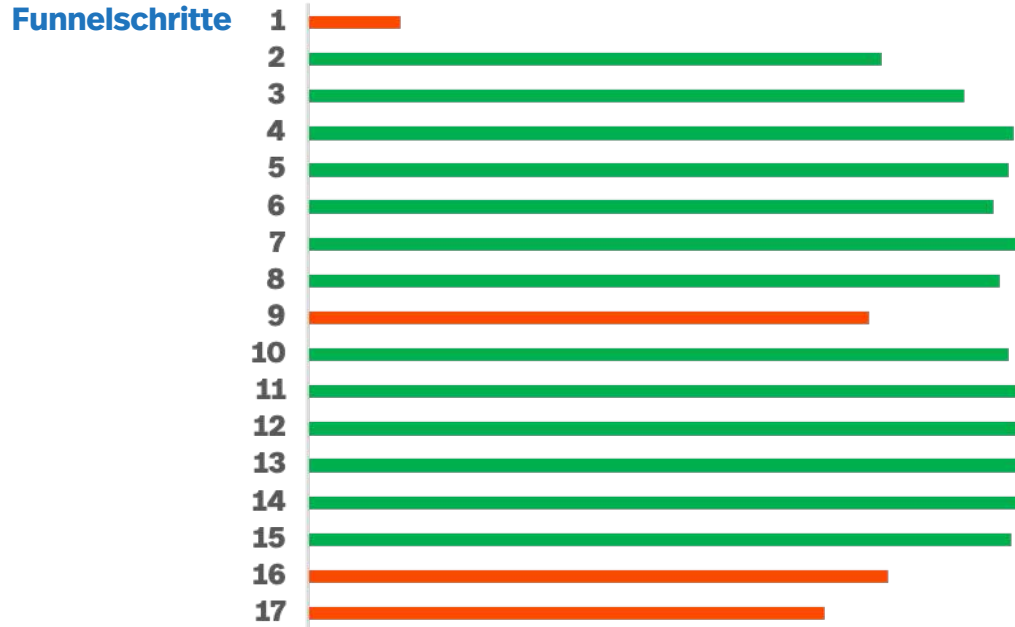
Verkaufsfunnel

Zuverlässige Daten, wo Kunden abspringen, sind zentral



Detaillierte Funnelanalyse

Schwachpunkte identifizieren, priorisieren, optimieren



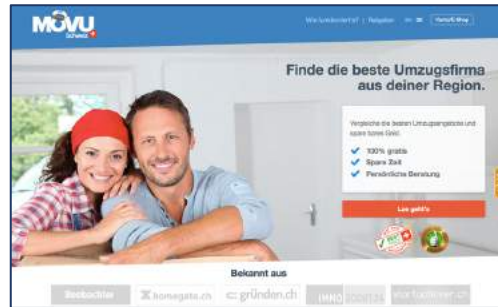
Anteil der Kunden, die Schritt x erreichen und diesen beenden

Diese Analyse machen wir für verschiedene Kundensegmente:

- Akquisekanal
- Gerätetyp (Desktop, Mobile, Tablet)
- Regionen / Städte
- Sprachen (DE / FR / EN)

Optimierung Landingpage

Anteil der Besucher erhöhen, die eine Anfrage starten



+ 220%
Mehr „Anfragestarter“

Optimierung Serviceauswahl

Anteil der Anfragen mit hohem Warenkorb erhöhen

Für welchen Service wünschen Sie Offerten?

Umzug & Reinigung

Umzug **Reinigung**

Inklusive Offerte für die Umzugsreinigung
Wir empfehlen kombinierte Anfragen.
Die Offerten beinhalten auch die Umzugsreinigung. Sie können beim Erhalt der Offerten den Umzug oder die Reinigung auch einzeln buchen.

Umzug von:

Umzug nach:

Wir werden Sie mithilfe der Kontaktangaben über Ihre Offerten benachrichtigen.

+ 20%

höherer Warenkorb

Fails & Learnings

Fail #1: Analysen ohne Plan

Fail

→ Keine Zielsetzung für Analysen.

Folge

→ Nutzen der Analysen stark eingeschränkt.

Lösung

- Zielsetzung genau klären.
- Was soll mit Hilfe von Daten erreicht werden?
- Welche Daten werden eigentlich benötigt?

Fail #2: Unklare Anforderungen an Business Intelligence Manager

Fail

- Unklare Anforderungen an die Skills eines BI Spezialisten.
- Wie beurteilt man Fähigkeiten, die man selber nur eingeschränkt versteht?

Folge

- Erhöhtes Risiko von Fehlbesetzungen auf Schlüsselstellen.

Lösung

- Analysieren, welche Skills genau benötigt werden.
- Erfordert intensive Auseinandersetzung mit Zielen und Anforderungen sowie ein Grundverständnis über die Arbeit von Analysten.

Fail #3: Datensilos zu spät aufgelöst

Fail

→ Anfangs wurden Datensilos nicht konsequent genug aufgelöst.

Folge

- Daten konnten nicht übergreifend analysiert werden.
- Viele Zusammenhänge blieben unentdeckt.

Lösung

- Frühzeitig alle benötigten Datenquellen identifizieren.
- Daten konsequent zusammenführen und für Analysen zur Verfügung stellen.
- Optimierungspotenziale lassen sich so sehr viel schneller identifizieren.

Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen

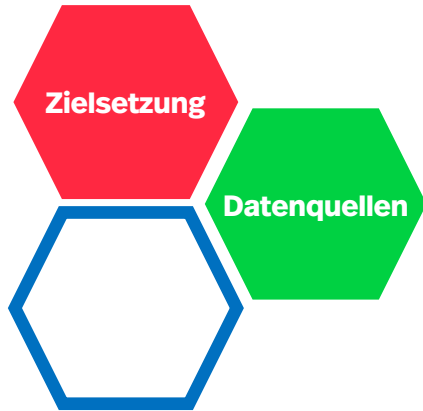
Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



1. Zielsetzung

- Was ist das Ziel der Datenanalysen?
- Was soll optimiert werden?

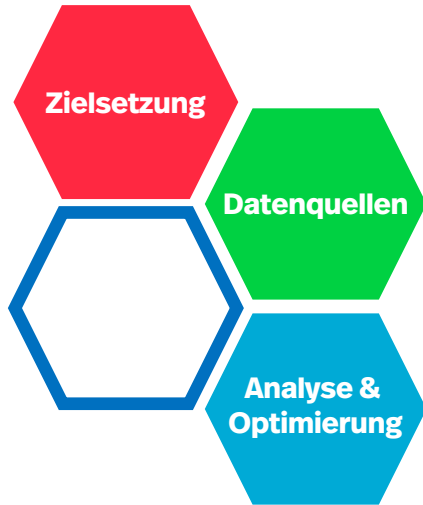
Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



2. Datenquellen

- **Benötigte Datenquellen identifizieren und ggfs. neue Datenquellen erschließen.**
- **Daten aufbereiten und zusammenführen. Datensilos abbauen.**

Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



3. Analyse & Optimierung

- **Prozess zur Analyse & Optimierung etablieren.**
- **Aktionen aus Analysen ableiten und nachverfolgen.**

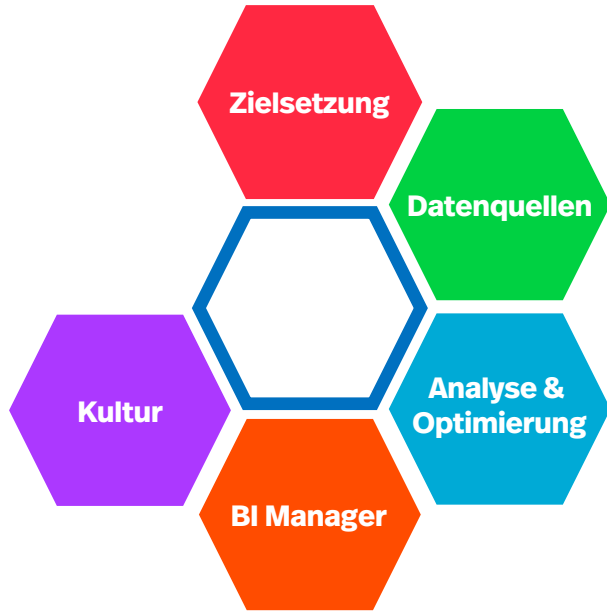
Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



4. BI Manager

- **BI Manager einstellen und direkt der Geschäftsführung unterstellen.**
- **BI Manager benötigt tiefgreifendes Verständnis des Geschäftsmodells.**

Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



5. Kultur

- **Datengetriebene Kultur etablieren.**
- **Daten und Analysen in der Breite verfügbar machen.**
- **Forum schaffen, um Insights aus Analysen zu diskutieren.**

Bausteine zum datengetriebenen Unternehmen



6. Externe Spezialisten

- **Spezialisten hinzuziehen, um Irrwege zu vermeiden und schnell zu einer Lösung zu kommen.**
- **Klar abgrenzen:**
 - **Welches Know-how muss im Unternehmen aufgebaut werden?**
 - **Wo ist der Einkauf externer Expertise notwendig?**

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!

Wir wünschen Euch einen spannenden Tag!

Download der Präsentation:
www.ebernickel.de/datengold



Christian Ebernickel
+49 1520 379 50 65
ce@ebernickel.de



Hannes Sturzenegger
hannes@movu.ch