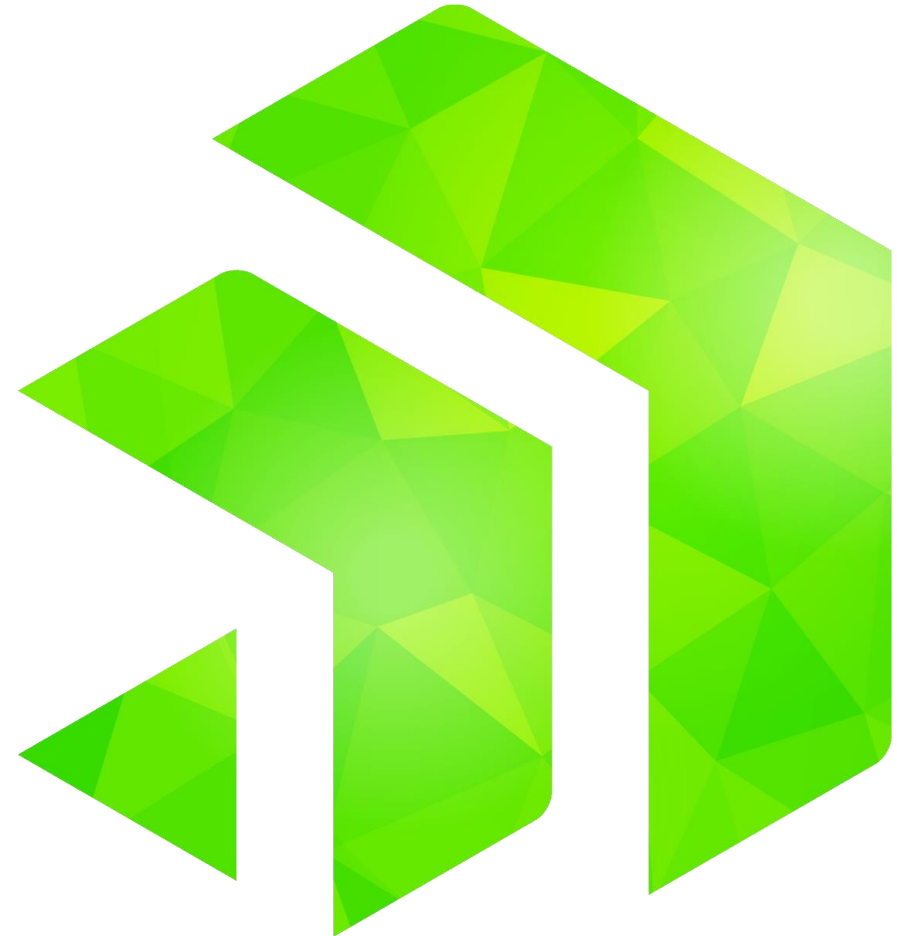




Content Management Trends 2021

Wie erstellt man eine intelligente Content Strategie?



Vorstellung

Niels Wilke

- Inside Account Executive



Julian Steiner

- Principal Solution Engineer





Content Management Experience



Die Ansprüche von Kunden an ein modernes Engagement sind weit entfernt von den transaktionalen, **pauschalen Experiences die früher akzeptabel waren.**

Source: [Salesforce](#)

73% der Kunden sagen, dass **eine herausragende experience** die Erwartungen an **alle andere Unternehmen** steigert.

INSIDER
INTELLIGENCE

eMarketer

State of Martech Integration 2020-21

Source: December 2020 HCL Software report titled "State of Martech Integration 2020-21" in partnership with Econsultancy and Unica.

State of Martech Integration 2020-21

- 1,416 Business professionals weltweit
 - Marketing
 - IT
 - Business intelligence und analytics professionals
- 77% der Antworten von Senior management-level oder darüber.

INSIDER
INTELLIGENCE

eMarketer

State of Martech Integration 2020-21

- Asia-Pacific, Europa and Nordamerika
- Verschiedene Sektoren
 - Banking & financial services
 - Retail & eCommerce
 - Technology & Professional Services
 - Energy/manufacturing/industrial engineering.

INSIDER
INTELLIGENCE

eMarketer



45%

sagten dass ihre Content Management Systeme die meistgenutzte Technologie sind

Source eMarketer: "State of Martech Integration 2020-21" HCL Technologies in partnership with Econsultancy and Unica.

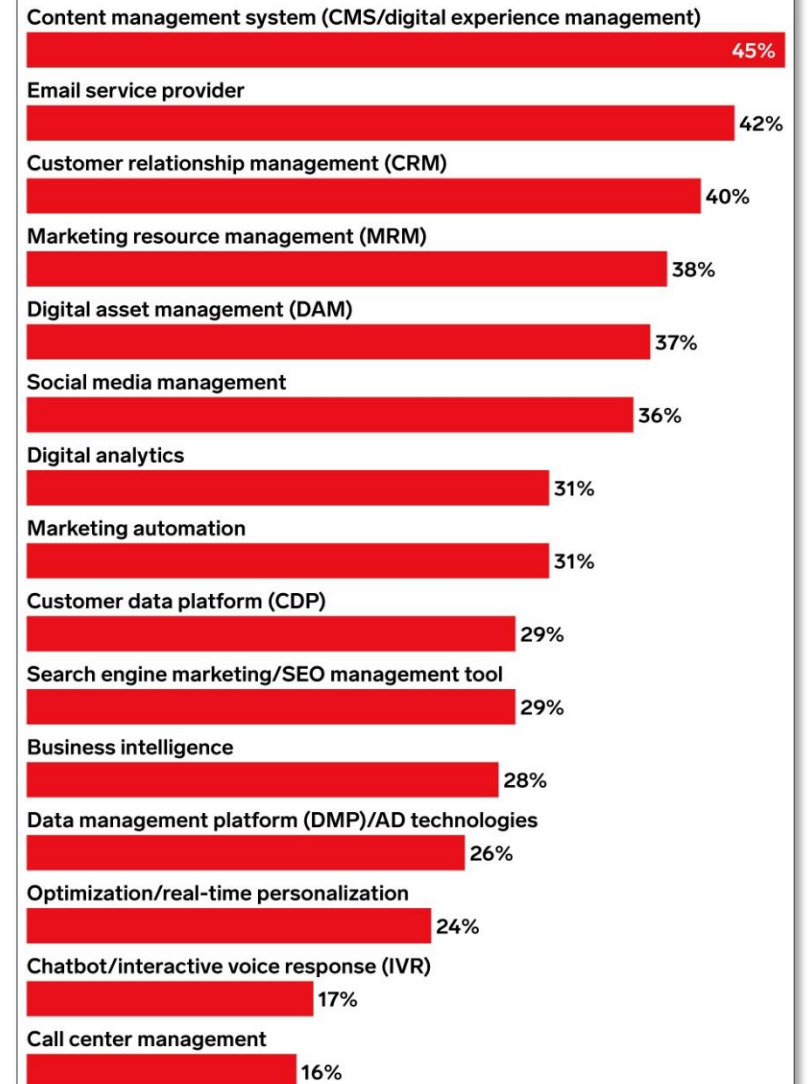
Welchen Typ Marketingtechnologie nutzen Sie in Ihrem Unternehmen?

- 45% sagten dass ihre Content Management Systeme die meistgenutzte Technologie sind
- Weniger Betonung auf Callcentern
- Chatbots spielen zunehmend eine wichtige Rolle

Source eMarketer: "State of Martech Integration 2020-21" HCL Technologies in partnership with Econsultancy and Unica.

Types of Marketing Technology Used by Business Professionals Worldwide, Nov 2019

% of respondents



Note: n=687

Source: HCL Software, "State of Martech Integration 2020-21" in partnership with Econsultancy and Unica, Dec 4, 2020

261745

eMarketer | InsiderIntelligence.com



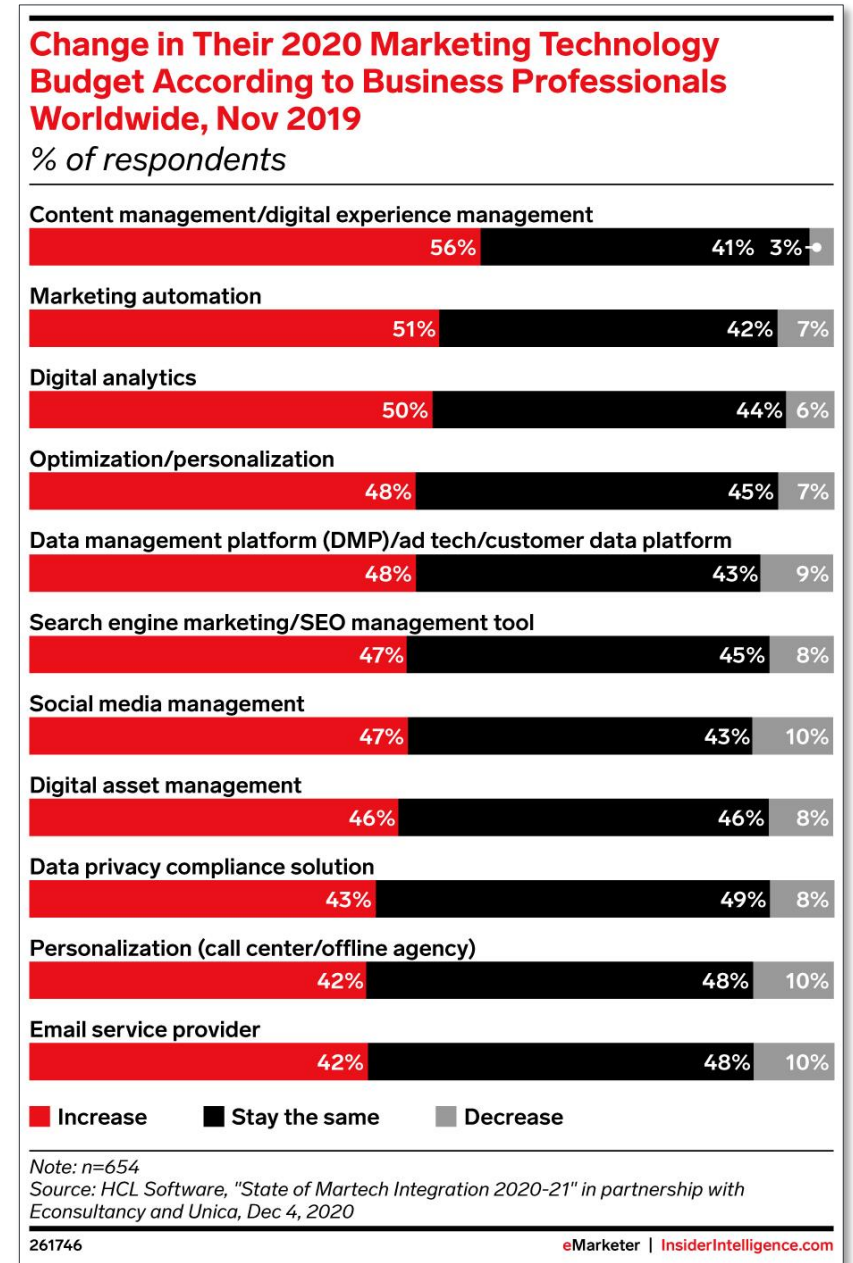
56%

erwarten dass ihr content management /digital
experience management Budgets größer
werden

Wie erwarten Sie die Verteilung des Budgets für Marketingtechnologie?

- 56% erwarten dass ihr content management /digital experience management Budgets größer werden
- Viel weniger Budget für Call center, Agenturen oder eMail
- Eine unerwartet große Zahl rechnet mit gleichem Budget oder weniger
- In der Studie 2020 wurden die Zahlen von 2019 ausgewertet

Source eMarketer: "State of Martech Integration 2020-21" HCL Technologies in partnership with Econsultancy and Unica.



Content Strategy



Content Strategie

CONTENT

SEARCHABLE
ACCESSIBLE
INTUITIVE

Architektur

Content Strategie

CONTENT

SEARCHABLE
ACCESSIBLE
INTUITIVE

Architektur

Erstellung

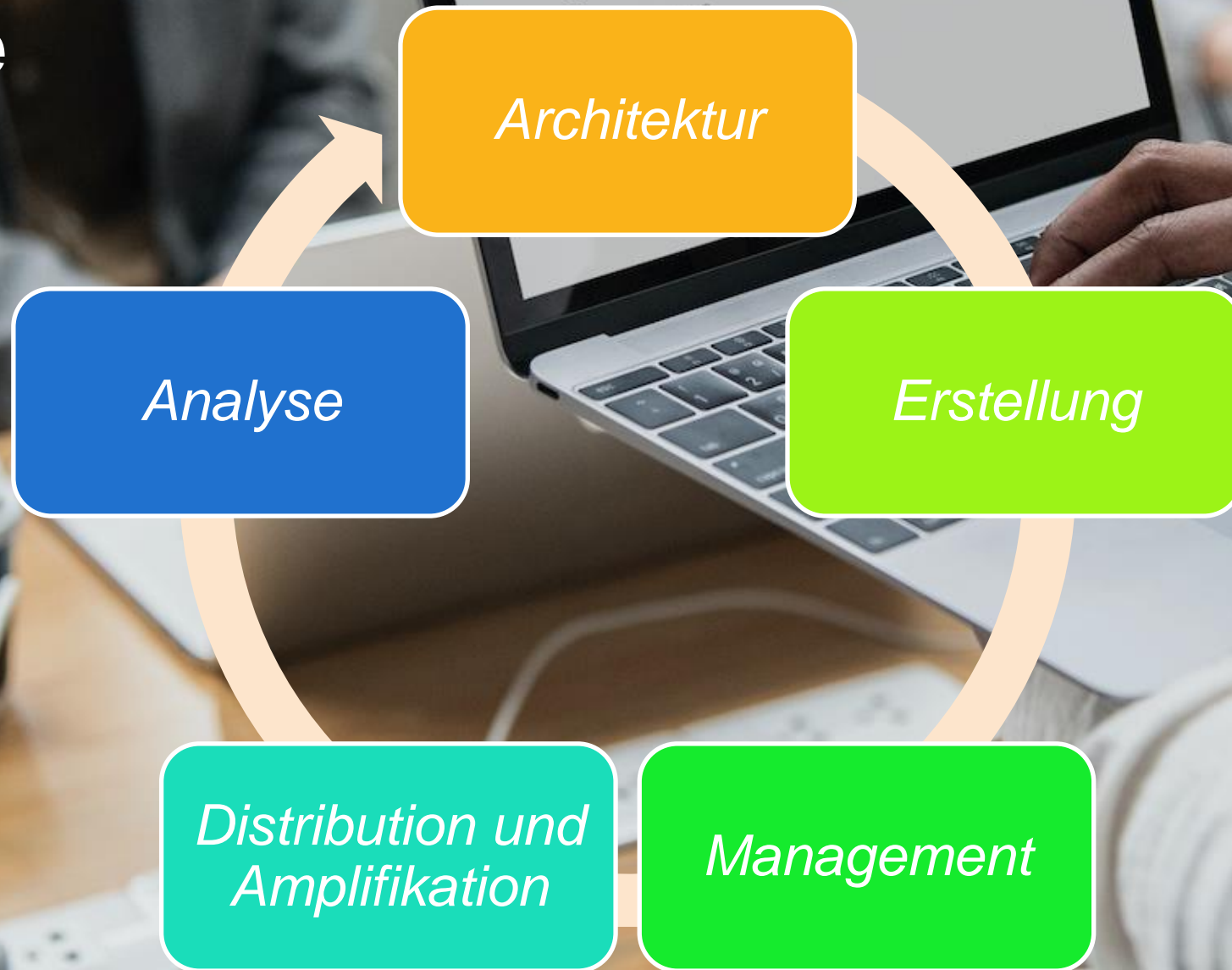
Content Strategie



Content Strategie



Content Strategie



Im Vordergrund steht die Absicht

- Verbesserte User Experience durch Personalisierung
- Hervorhebung der content Performance – nicht der Erstellung
- “IA” vor “AI”: Information Architecture vor Artificial Intelligence
- Kombinieren Sie Personalisierung und Empathie

Source: <https://www.cmswire.com/digital-marketing/personalization-prep-work-is-your-content-ready/>

Essenzielle Anforderungen für modernes content management

Omnichannel ist das magische Wort





Verbesserte Personalisierung



Personalisierungsmöglichkeiten die
ihr Unternehmen befähigen
konsistente, personalisierte
Experiences zu liefern resultieren
in wiederkehrenden Besuchern.

Es gibt noch immer Lücken

- Diskrepanz wie Kunden mit Unternehmen “**engagen**” **wollen** und wie sie es ihnen tatsächlich ermöglicht wird
 - 66% der befragten Kunden *erwarten* von Unternehmen dass ihre individuellen Bedürfnisse und Erwartungen erfüllt werden
 - 34% der Unternehmen behandeln Kunden als Individuen.
- Ähnliche Ergebnisse finden wir wenn es um die **Erwartung** an Brands und gezeigte Empathie geht
 - 68% der Kunden *erwarten* Empathie
 - 37% sagten dass sie Empathie bekommen haben

Source: <https://www.cmswire.com/digital-marketing/personalization-prep-work-is-your-content-ready/>

Datengetriebene Einblicke



36%

Des Marktes konzentrieren sich aktuell auf Analysen um die Kunden- und User Experience zu optimieren.

Source: [Progress](#)

Durch Analysen multipler
Touchpoints kann das Marketing
bessere Einsichten erhalten um die
Inhalte zu verbessern

Alleine zu wissen was in
Vergangenheit passiert ist reicht
nicht aus – man muss
vorausschauen.

Klare Metrik und Insights - Taxonomie

- Umsetzbare und intuitive Analysen
 - Test müssen leicht auszuführen und interpretierbar/messbar sein
- Erwartung von Business Usern
 - Marketing möchte Projekte ohne Abhängigkeit von IT vorantreiben
- Verschiedene Quellen
 - Immer mehr Kunden verlassen sich auf verschiedene Quellen

Maschinelles Lernen – Customer Journey Monitoring



**Der Gebrauch von künstlicher
Intelligenz & maschinellem Lernen
wird sich in naher Zukunft mehr als
verdoppeln .**

Customer Journey Monitoring

- Proaktive Notifikationen
- Anomalien voraussehen
- Vorbestimmen
 - Content
 - Delivery channel



The New Requirements for Modern Digital Experiences



Adaptive User Experience



Cognitive and Predictive



*Connected to All Data,
Content and Systems*



Internet Scale



*Agile, Flexible,
Reliable, Secure*

Sitefinity 13 Digital Experience Platform

Deliver Seamless, Personalized
Experiences Across the Business

*Intuitive Multisite,
Multilingual and
Multichannel Content
Management System*

*Actionable Analytics
Audience Discovery, Tailored
Messaging and Digital
Marketing Out-of-the-Box*

*Cloud-enabled, Extensible and
Connected ASP.NET Platform*

*B2B and B2C eCommerce and
Site Search Tailored to Your
Business*



***Global Leader in Power and Automation
Turns to Sitefinity to Drive Marketing
Innovation***

- ✓ *Selected Sitefinity over Sitecore, EpiServer to better support strategic direction*
- ✓ *Rapidly redesigned 111 websites*
- ✓ *Valued native mobility and code sharing support with NativeScript and Angular*

BASF

We create chemistry

We create chemistry

We create chemistry

BASF

We create chemistry

BASF

We create chemistry

BASF

We create chemistry

BASF SE is a German chemical company and one of the largest chemical producer in the world

Selected Sitefinity over Adobe Experience

- ✓ *Utilizing the platform for an intranet project*
- ✓ *Personalizing the content based on user role*
- ✓ *Currently considering Sitefinity as intranet base also for further internal departments*

Live Demonstration

Live: AI Customer Journey Analysis



Demo: Omnichannel & Headless CMS



Q & A

