



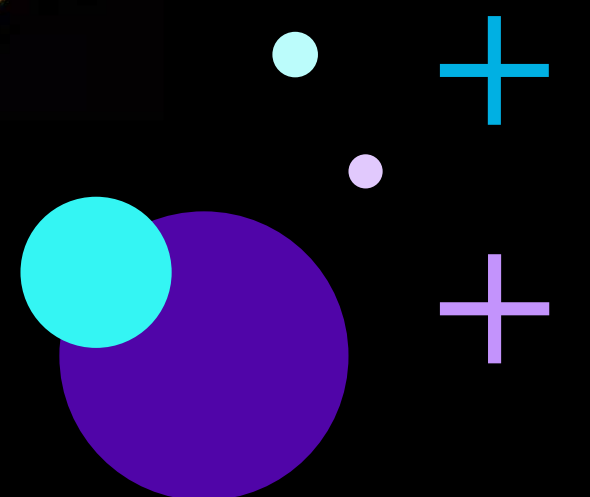
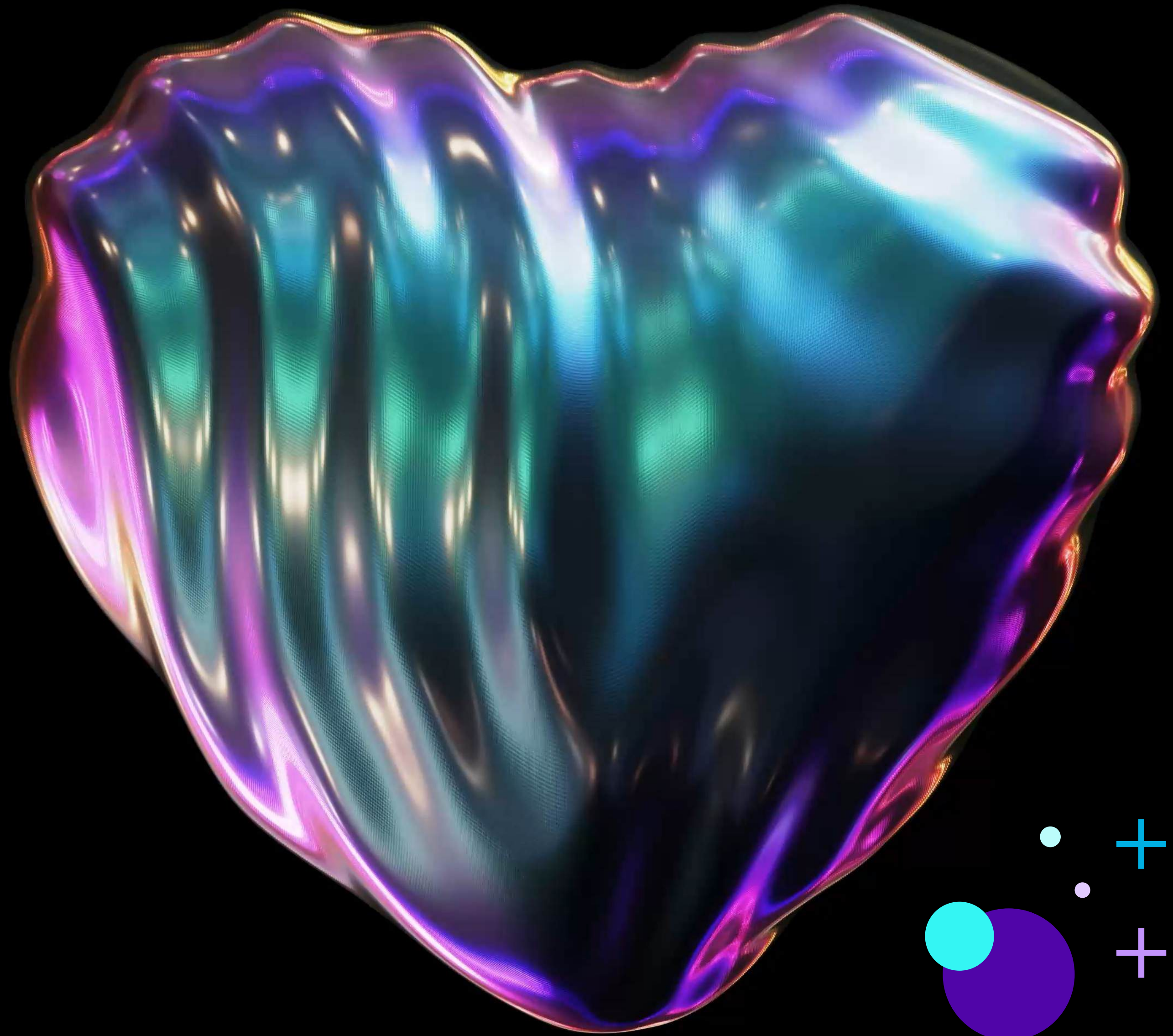
Rethinking Customer Loyalty

Gen AI und der erfolgreiche Engagement-Ansatz bei Tom Tailor

frog
Part of
Capgemini Invent



salesforce



VORSTELLUNG

Wir freuen uns auf eine spannende Masterclass!



Sarah Hoehl

Regional Vice President
Retail & Consumer
Goods,
Salesforce



Annabelle Scharwey

Senior Manager
CX Transformation,
frog, part of
Capgemini Invent



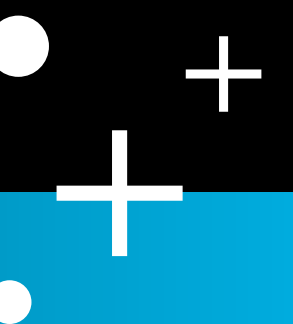
Nico Przigode

Principal
Solution Engineer,
Salesforce



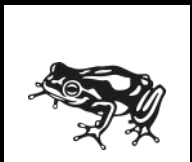
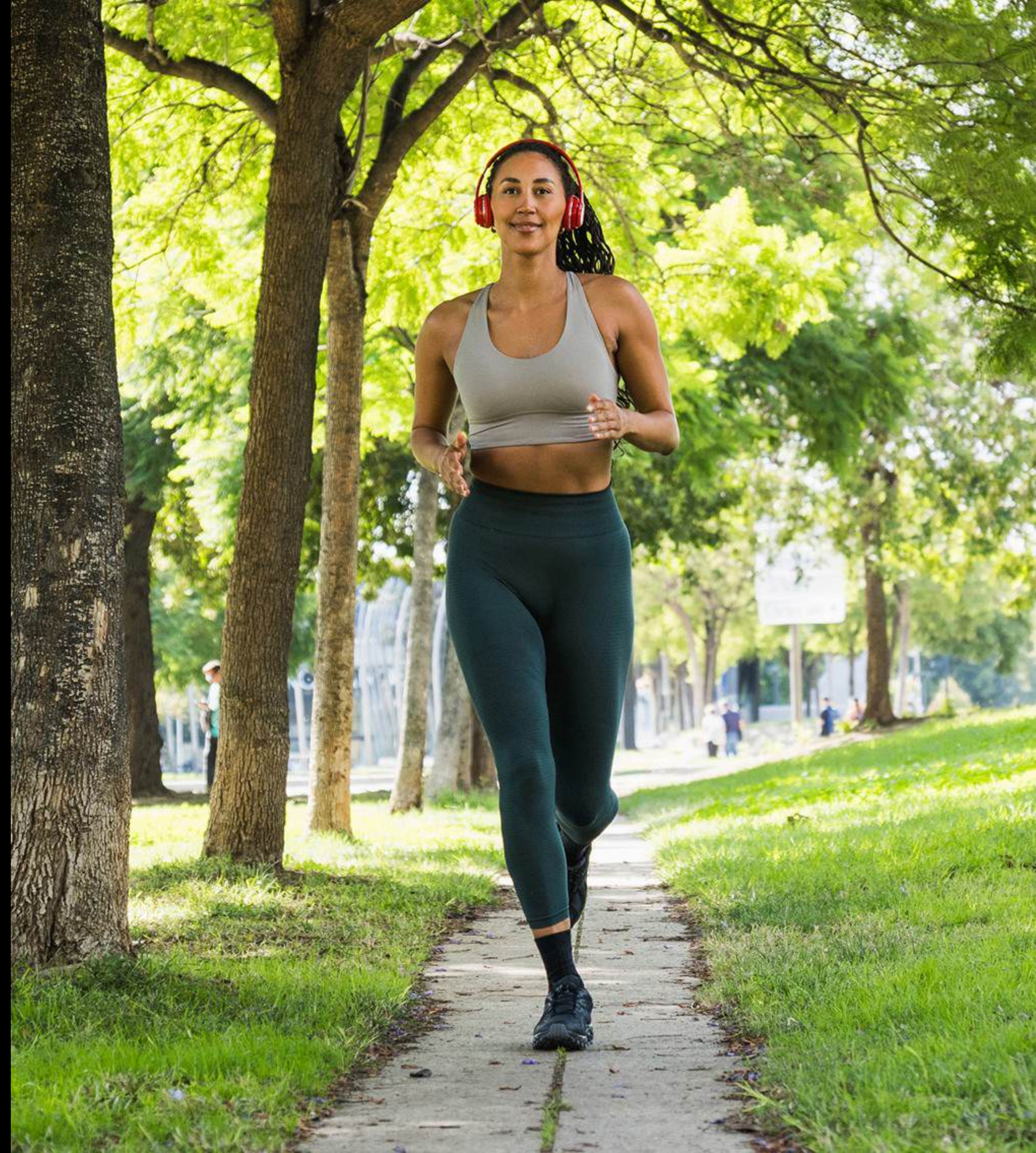
Maximilian Zippel

Head of Consumer
Engagement D2C,
Tom Tailor



Anya

Auf der Suche nach einer
neuen Marke für Ihren
ersten Halbmarathon ...



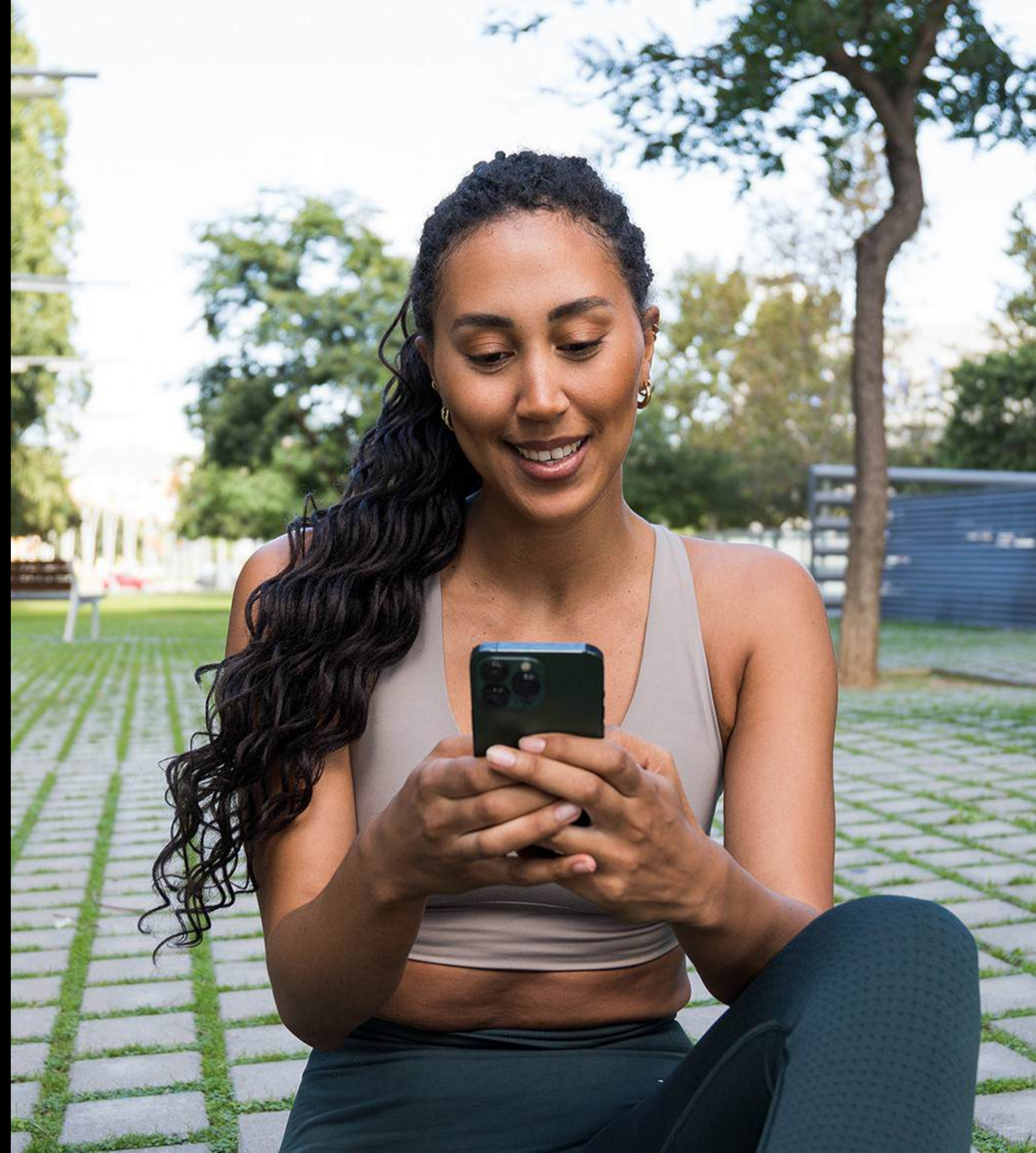
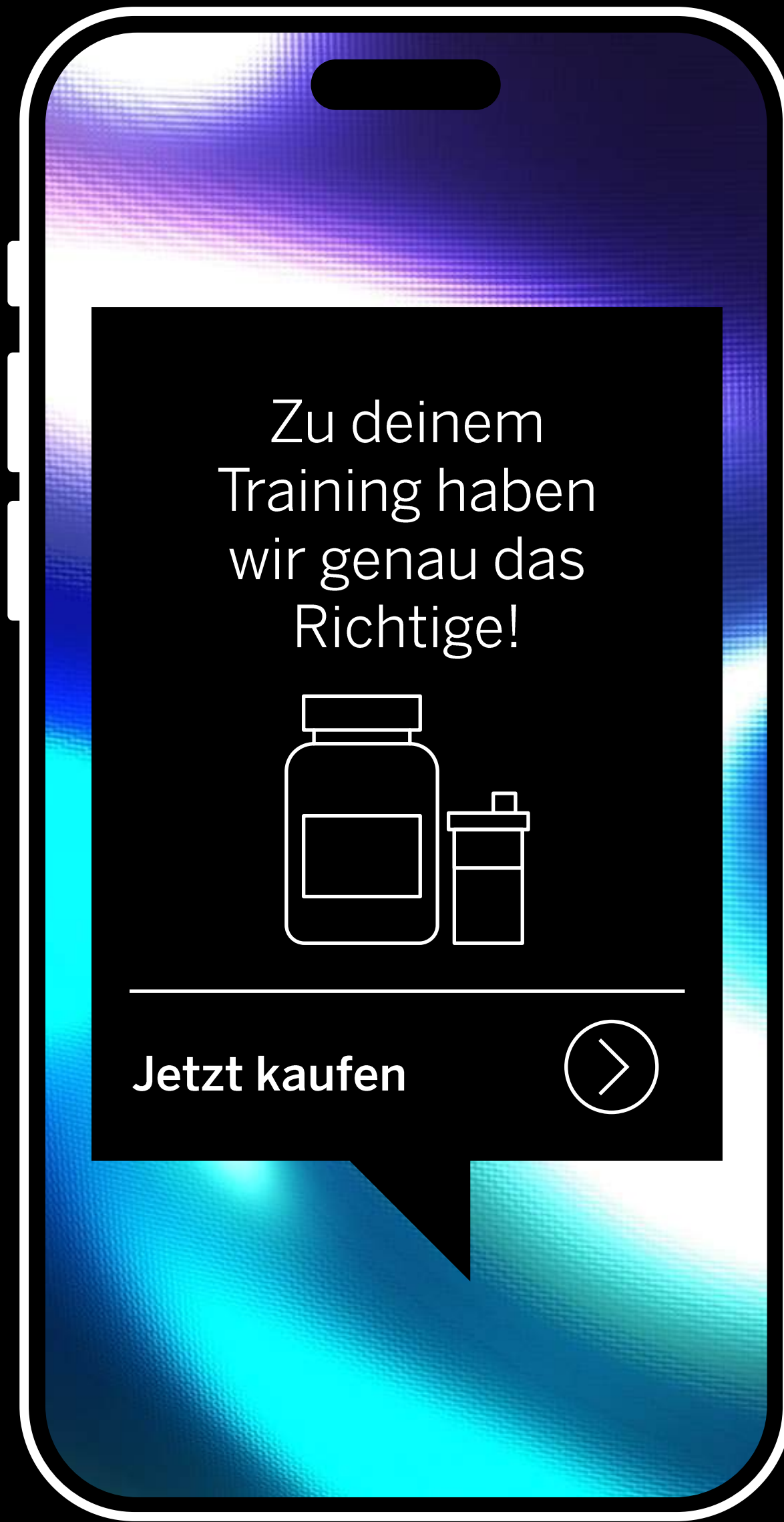
salesforce



...entdeckt sie das Pace Collective
Loyalitätsprogramm.



salesforce



salesforce



Ihre Laufmotivation & Engagement
nimmt ab ...



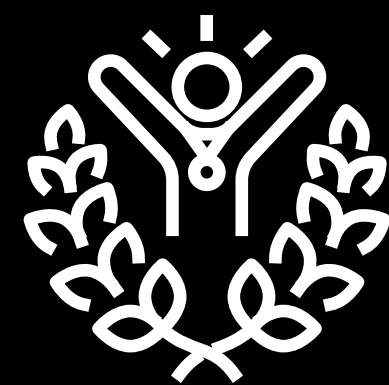
salesforce



Ihre Laufmotivation & Engagement
nimmt ab ...



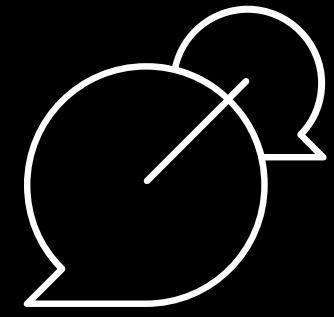
salesforce



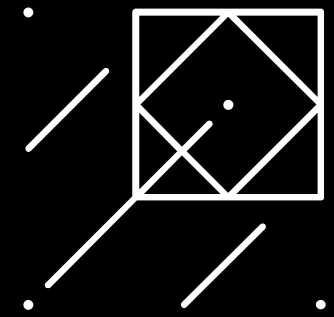
Glückwunsch!
Das war
dein erster Lauf
länger als
10 km.



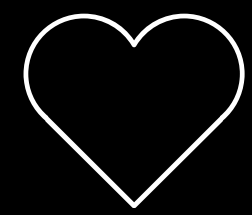
salesforce



Markenbotschafterin



Verbesserung des
Kundenengagements



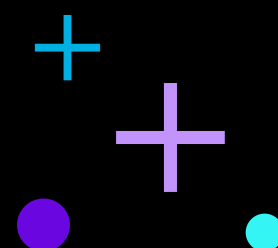
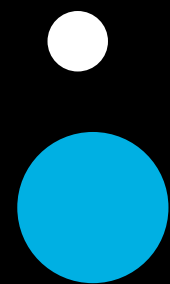
Steigerung der
Loyalität



salesforce



Die Realität von Kundenerlebnissen sieht jedoch anders aus



Veraltete Systeme



Fragmentierte Daten



Fehlende Expertise



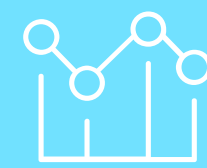
salesforce

Der Handel und die Konsumgüterbranche befinden sich in einem starken Wandel und müssen sich neu definieren

Konsum unter Druck

12%

Sparquote



Markt-Volatilität

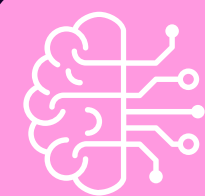
3pp

Inflation Spread

AI (Innovation)

67%

AI Druck



Nachhaltigkeit

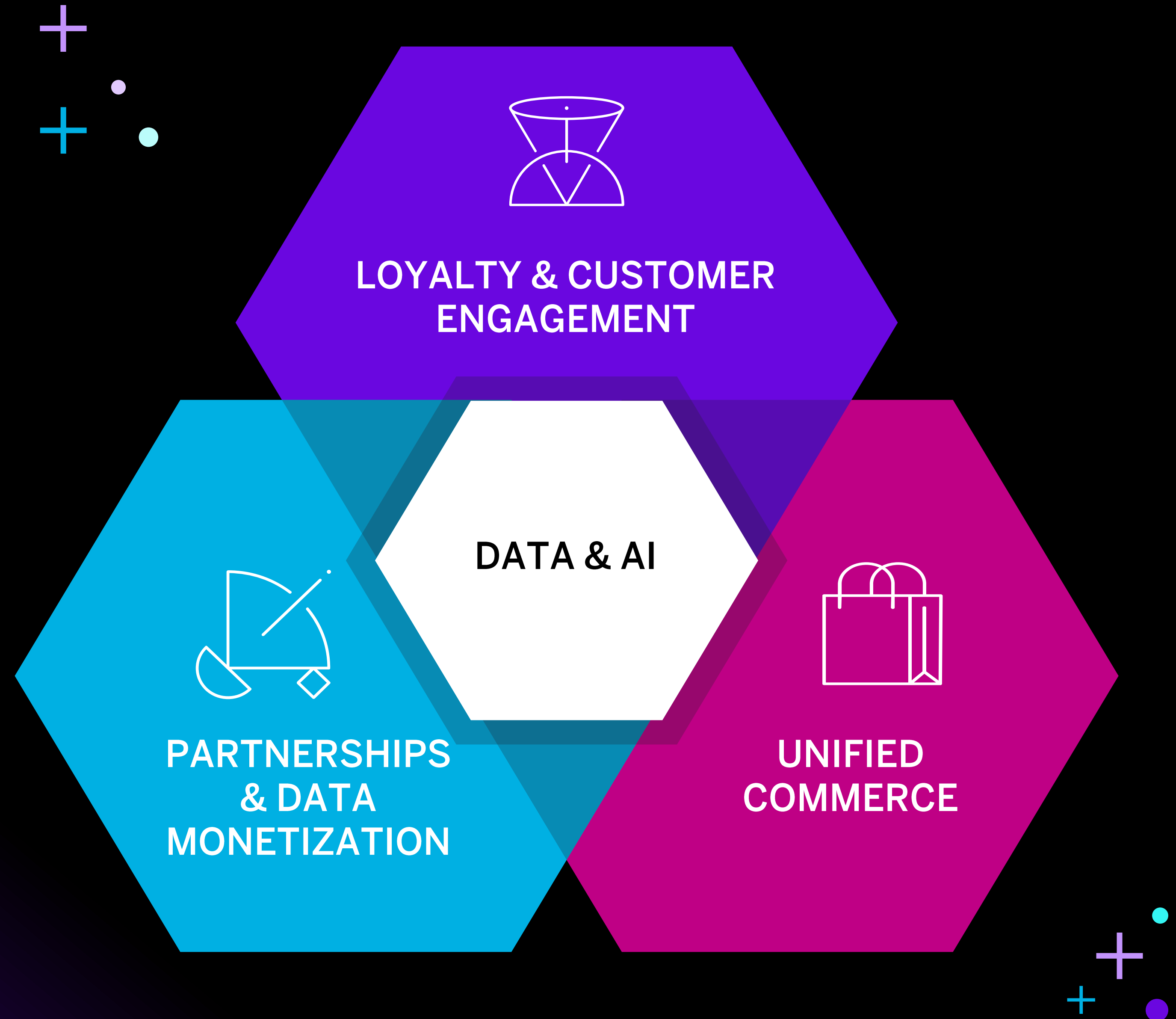
71%

steigern Fokus



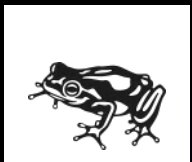
CUSTOMER ECOSYSTEM

Die Säulen des Customer Ecosystems und Data & AI als übergreifender Enabler



LOYAL FLUSH

Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung

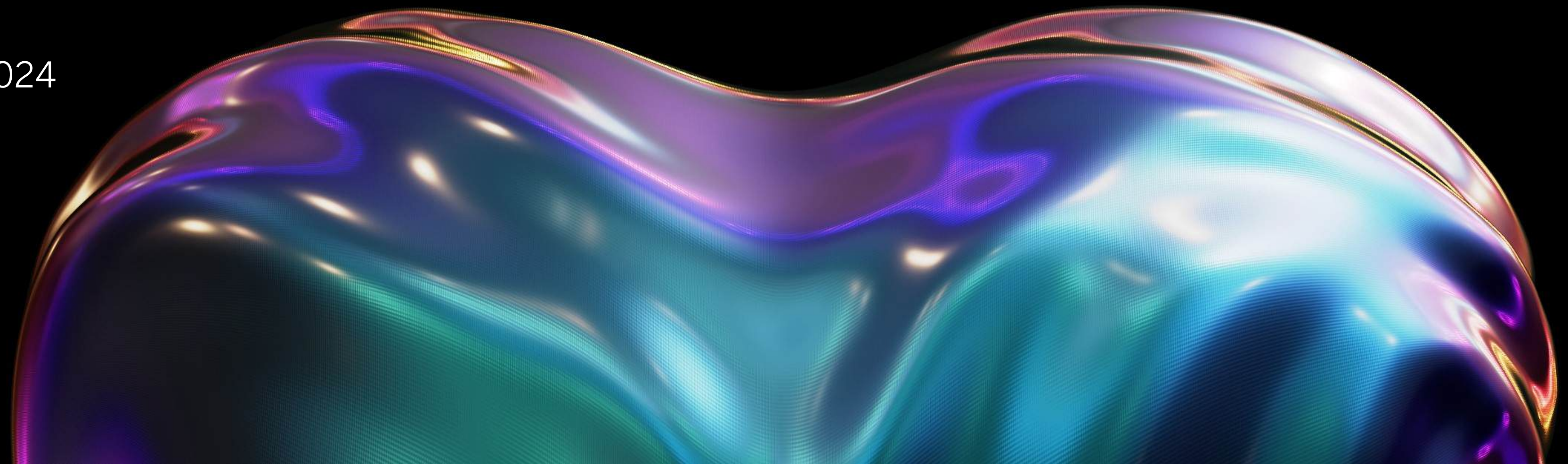


salesforce

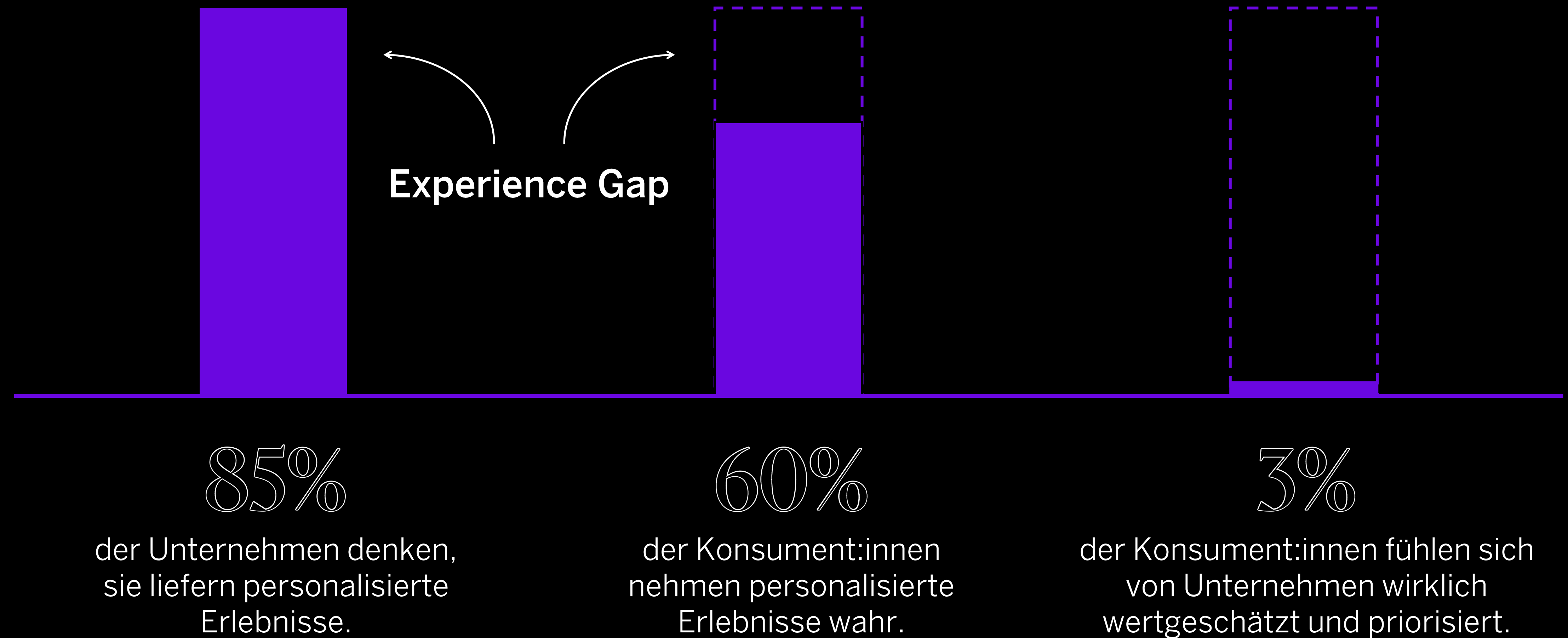
HERAUSFORDERUNG

Die Customer Experience von Konsument:innen lag 2024 in den USA auf dem Tiefpunkt der letzten 10 Jahre.

Forrester Customer Experience Index 2024

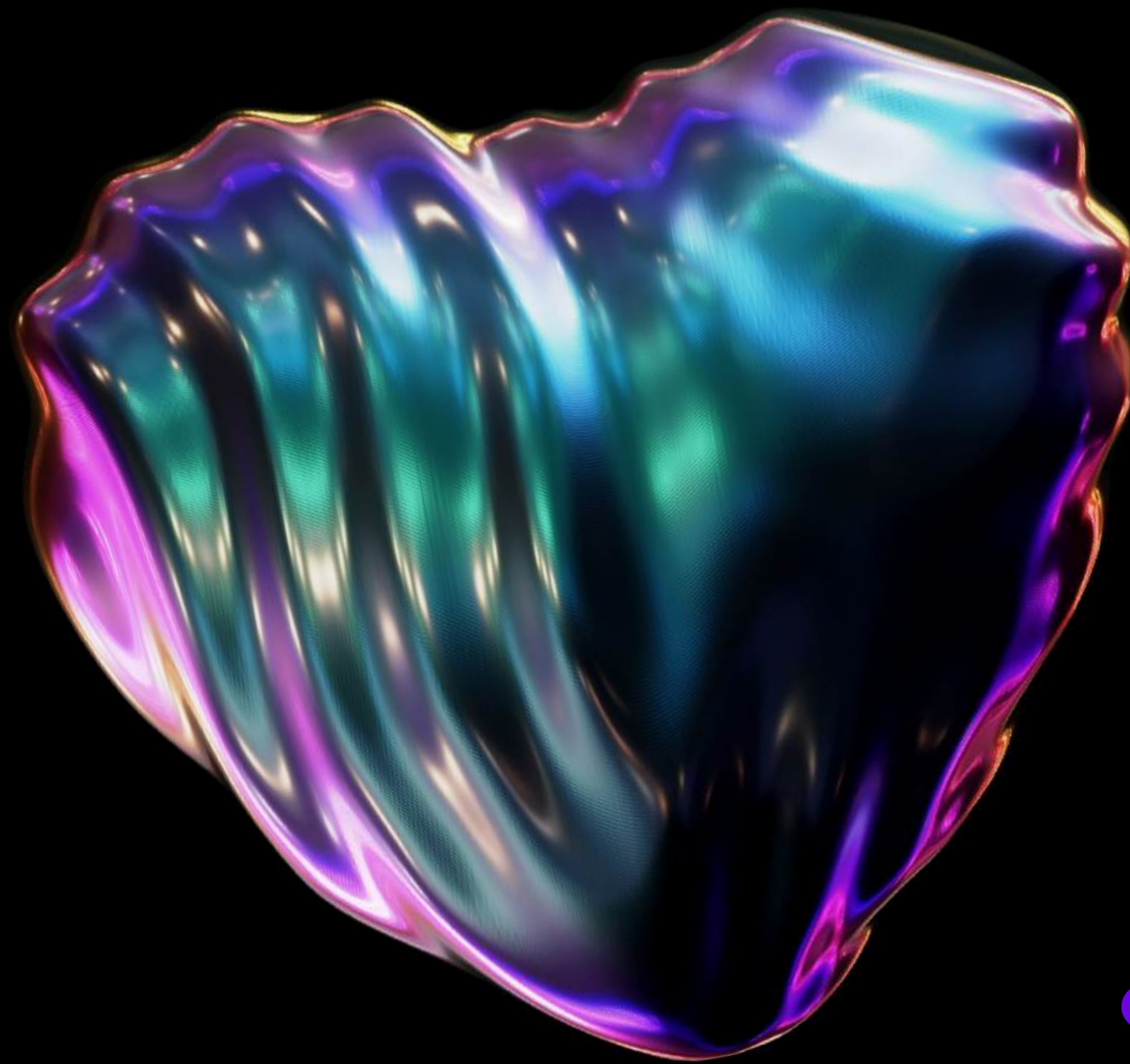


HERAUSFORDERUNG



UNSER ZIEL

Kundenloyalität
ist ein hart
erarbeitetes Gut.



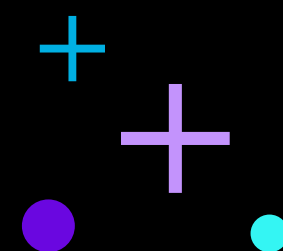
3,4

negative Kundenerlebnisse
reichen aus, damit
Kund:innen von einer Marke
abwandern, aber ...



6,5

positive Kundenerlebnisse
sind notwendig, damit
Kund:innen loyal werden.



salesforce

Kernelemente zur Erreichung von Elevated Loyalty

Von ...

... zu

Statisch → Adaptiv

Kreiert hyperpersonalisierte Kundenerlebnisse mithilfe von Gen AI.

Fragmentiert → Ganzheitlich

Erschafft holistische, omnichannel Kundenerlebnisse mit rotem Faden.

Individuell → Kollektiv

Bindet eure Kund:innen ein und erschafft gemeinsame Erlebnisse.

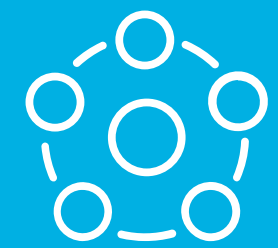
Verbrauchend → Regenerierend

Belohnt eure Kund:innen für nachhaltigen Entscheidungen.

Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung



AI – Enabler für Kundenbindung



Holistisch



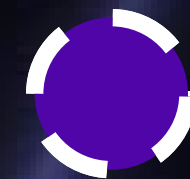
Skalierbar



Smart



Agentic AI

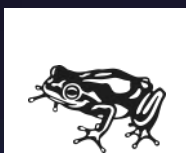


Gen AI

Erstellung neuer Inhalte wie Text, Bilder, Code uvm. basierend auf erlernten Mustern und Eingaben



Angewandte AI

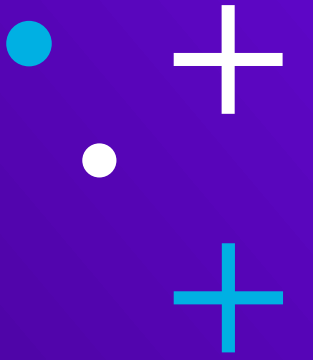


salesforce

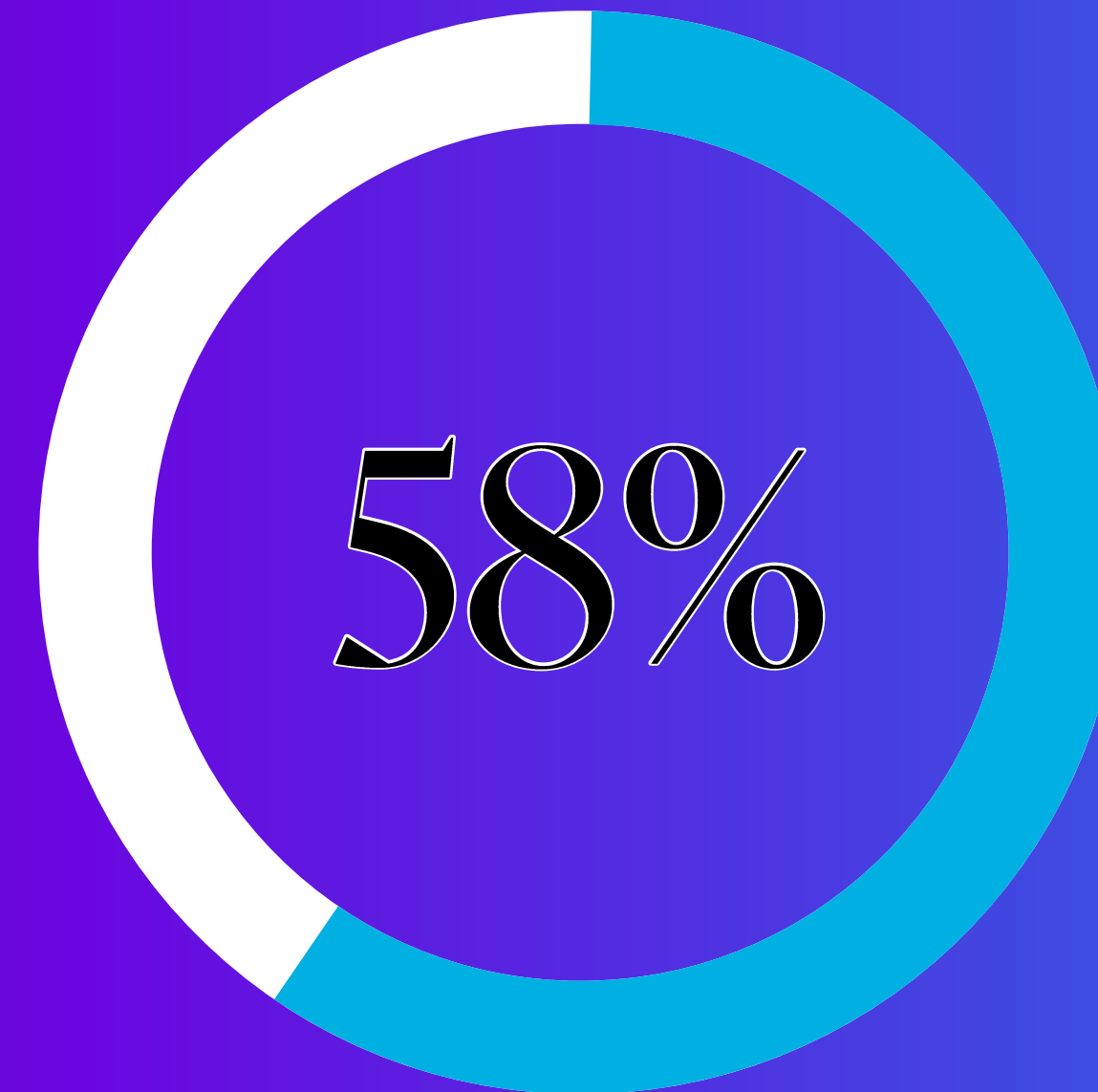


POTENZIALE

Wie Gen AI Kundenerlebnisse und somit auch die Kundenbindung transformiert



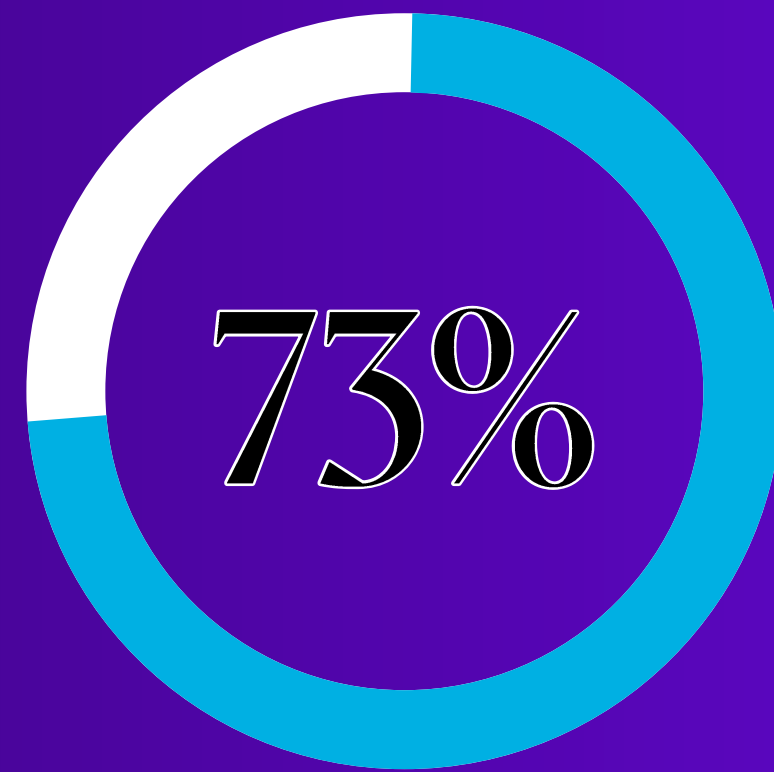
Ein zentraler Touchpoint
zur Stärkung der
Kundenloyalität und
Markenwahrnehmung ist
der Kundenservice.



der Verbraucher sagen,
dass der Kundenservice
entscheidend für ihre
Markenbindung ist.

Das Kundenerlebnis leidet durch steigende Erwartungen und gleichzeitigem Ressourcenmangel

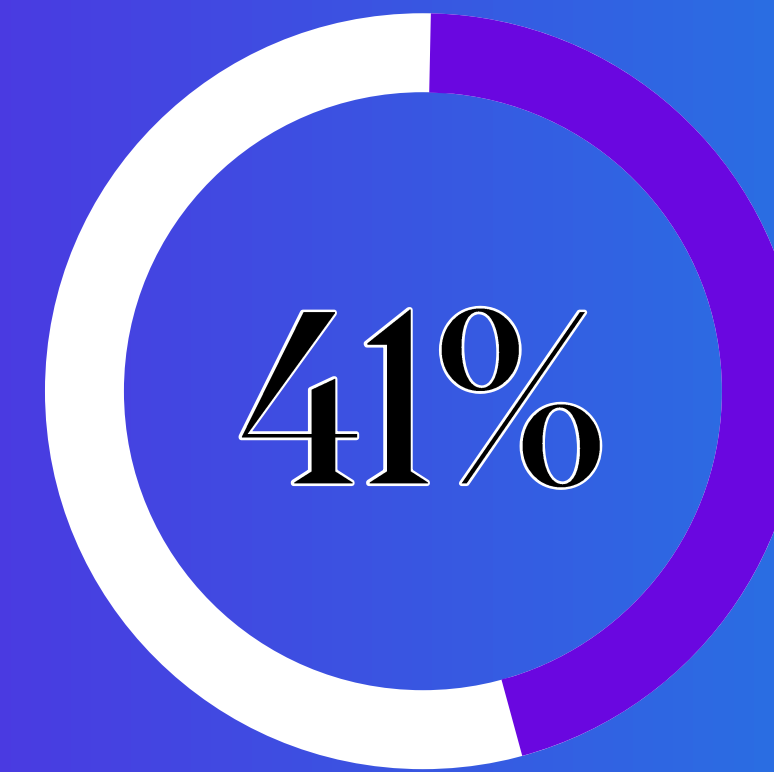
Kundenerwartung steigt ...



der Kunden erwarten, dass Unternehmen ihre Bedürfnisse verstehen.



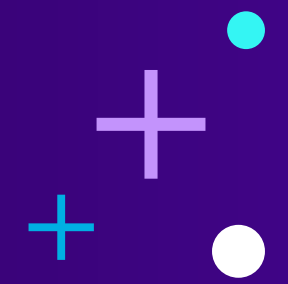
... Arbeitskräfte sind überlastet



der Mitarbeitenden fühlen sich durch wiederholte Aufgaben und knappen Ressourcen überlastet.

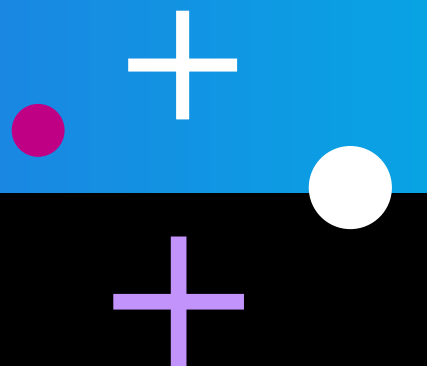
Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung





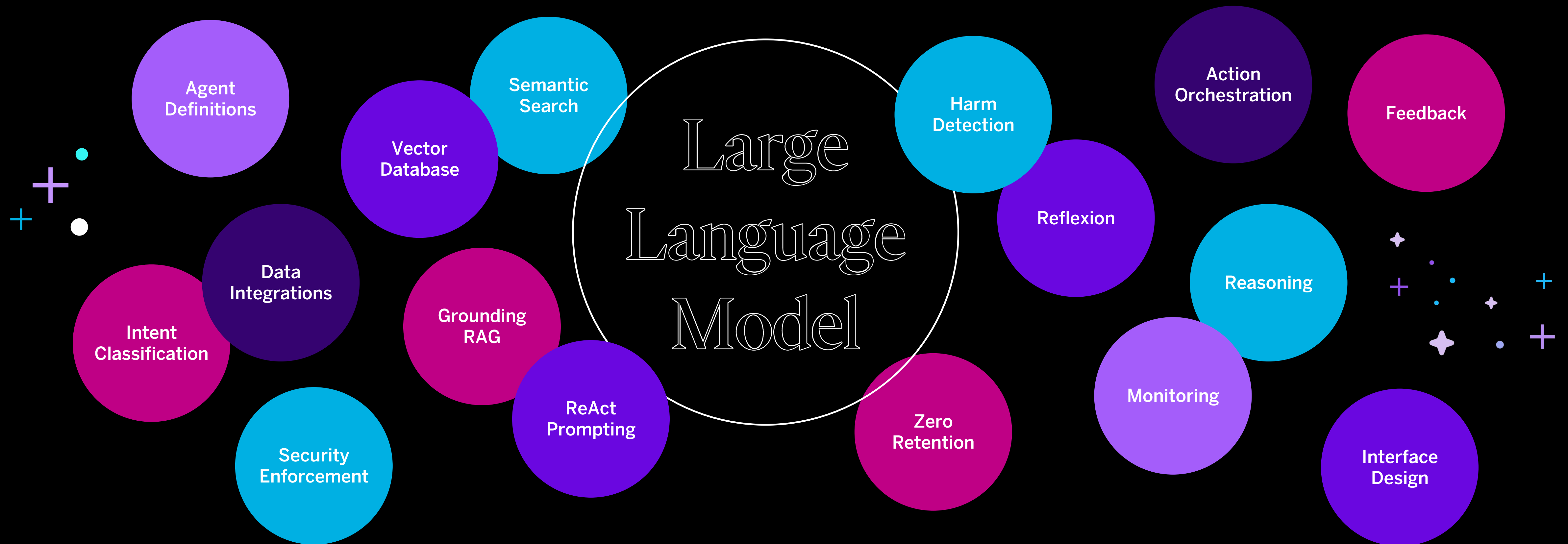
Agent

ein intelligentes System,
das wahrnimmt,
schlussfolgert und handelt,
um ein Ziel zu erreichen.

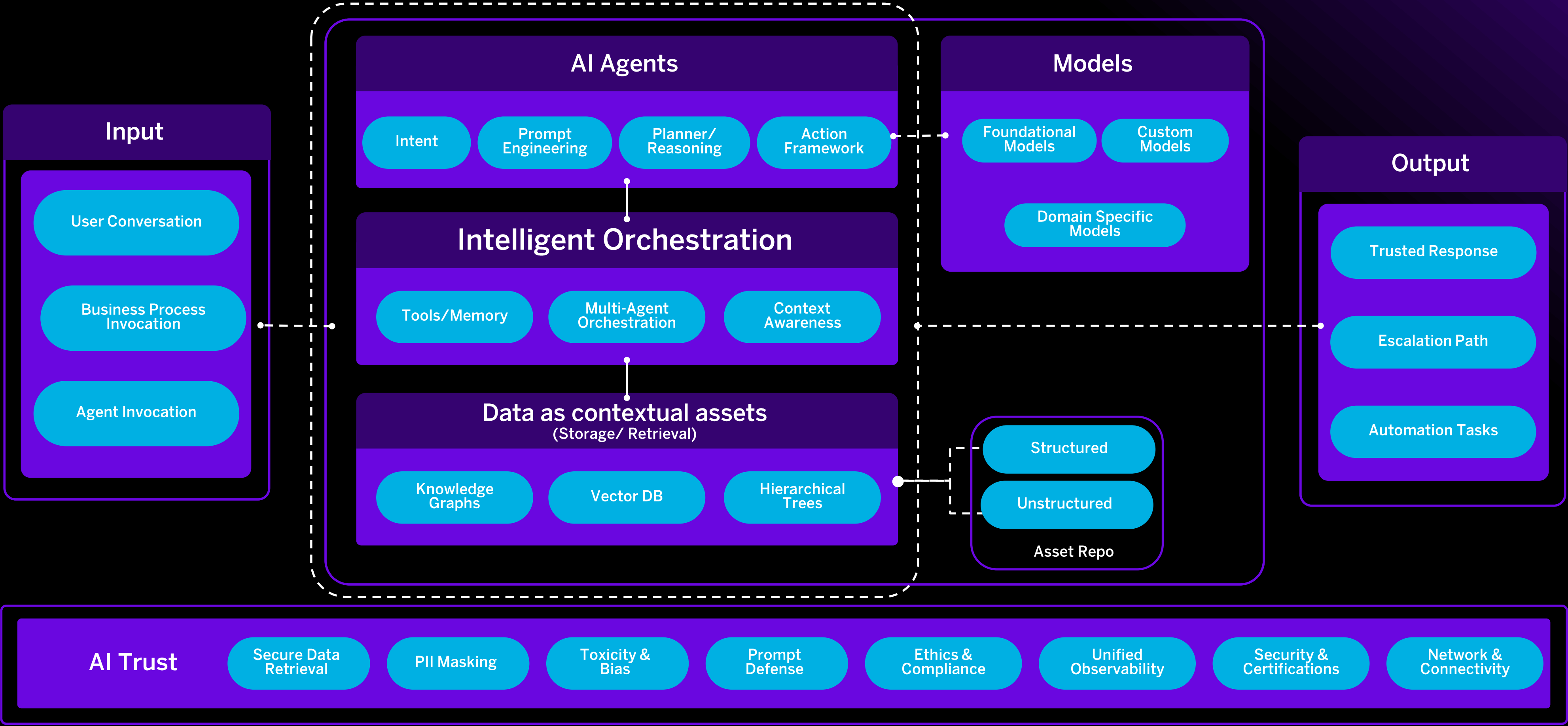


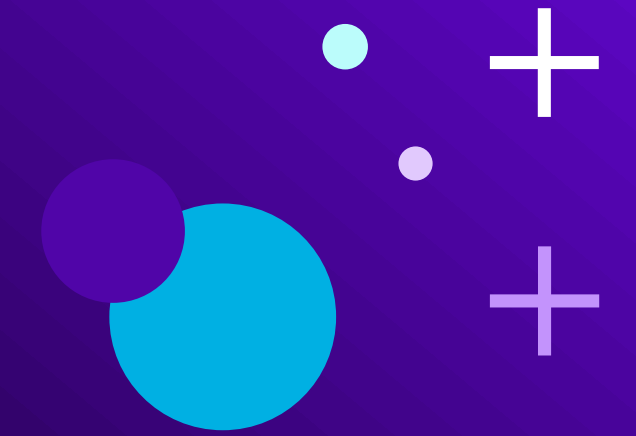
Enterprise-Agenten benötigen mehr als ein LLM

Agenten benötigen Datenvereinheitlichung, Abrufsysteme und Aktionsorchestrierung. Diese von Grund auf in einer vertrauenswürdigen und konformen Weise zu erstellen, ist komplex und kostspielig.



Agentic Enterprise





Was ist erforderlich, um AI-Agenten zu bauen?

Dies ist keine vollständige Liste – täglich entstehen neue Startups.

Sales Automation	Conv. Channels	Analytics/BI	Observability	Automation	Integration
  	  	  	 credo ai  	  	  
Customer Service	Inference	Orchestration	Agent Frameworks	Discreet AI	Big Data
  	  together.ai	 Sema4.ai  martian	 LangChain  LlamaIndex	 ElevenLabs  DEEGRAM	  
Commerce	Fine-Tuning	Embedding	Data Pipelines	Vector DB	Relational DB
 	 mosaic ^{ML}  anyscale	  cohere  contextual.ai	 UNSTRUCTURED  nomic	 Pinecone  Weaviate  zilliz	  
Marketing	Foundation Models	Runtime	Storage	GPU Specialists	App Infrastructure
 	 LLaMA by Meta ANTHROPIC	  	  	 together.ai  NVIDIA  Lambda	  

DIE LÖSUNG

Agentforce GA

Die digitale Arbeitsplattform

- Vertrauenswürdig
- Einfach zu implementieren
- Menschen im Prozess
- Datenaktivierung
- Integriert
- Offen



Verbesserung der Erfahrungen jedes Stakeholders

Produktivitätsboost



Marketer

Steigert die Produktivität
Marketer und Treueprogramm-Administrator:innen erstellen und verwalten Programme effizient.



Service Reps

Kundenservice-Profis
Überlegener Support durch die Befähigung von Serviceteams mit Kundeninformationen.



Kund:innen

Persönlicher Treue-Concierge
identifiziert proaktiv treue Kund:innen und bietet ihnen sofortigen und personalisierten Support.

Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung



←

→

↺

🔍

🎤

↓

☰



🔍 Search Setup

★

+

🔒

?

⚙️

🔔

👤

☐ Setup

Home

Object Manager ▾

🔍 Quick Find

Setup Home

Salesforce Foundations

Sales Setup

Service Setup Assistant

Commerce Setup Assistant

Field Service Setup Home (Beta)

Hyperforce Assistant

Release Updates

Salesforce Mobile App

Lightning Usage

Optimizer

Integration Definitions

Stage Management

Sales Cloud Everywhere

ADMINISTRATION

⚙️

SETUP > AGENTFORCE STUDIO

Agentforce Agents

Agentforce ⓘ

✓ On

+ New Agent

▾ Get to Know Agentforce Agents

🏔️

Hit the Trail with Agents

Follow along with an admin as they explore what makes agents tick and launch an agent for their business.

Go to Trailhead

🔄

Customize Agents with Actions

Actions are how an agent gets things done. Learn how to create agent actions tailored to your business needs in the Salesforce Admins Blog.

Go to Blog

📖

Succeed with Documentation

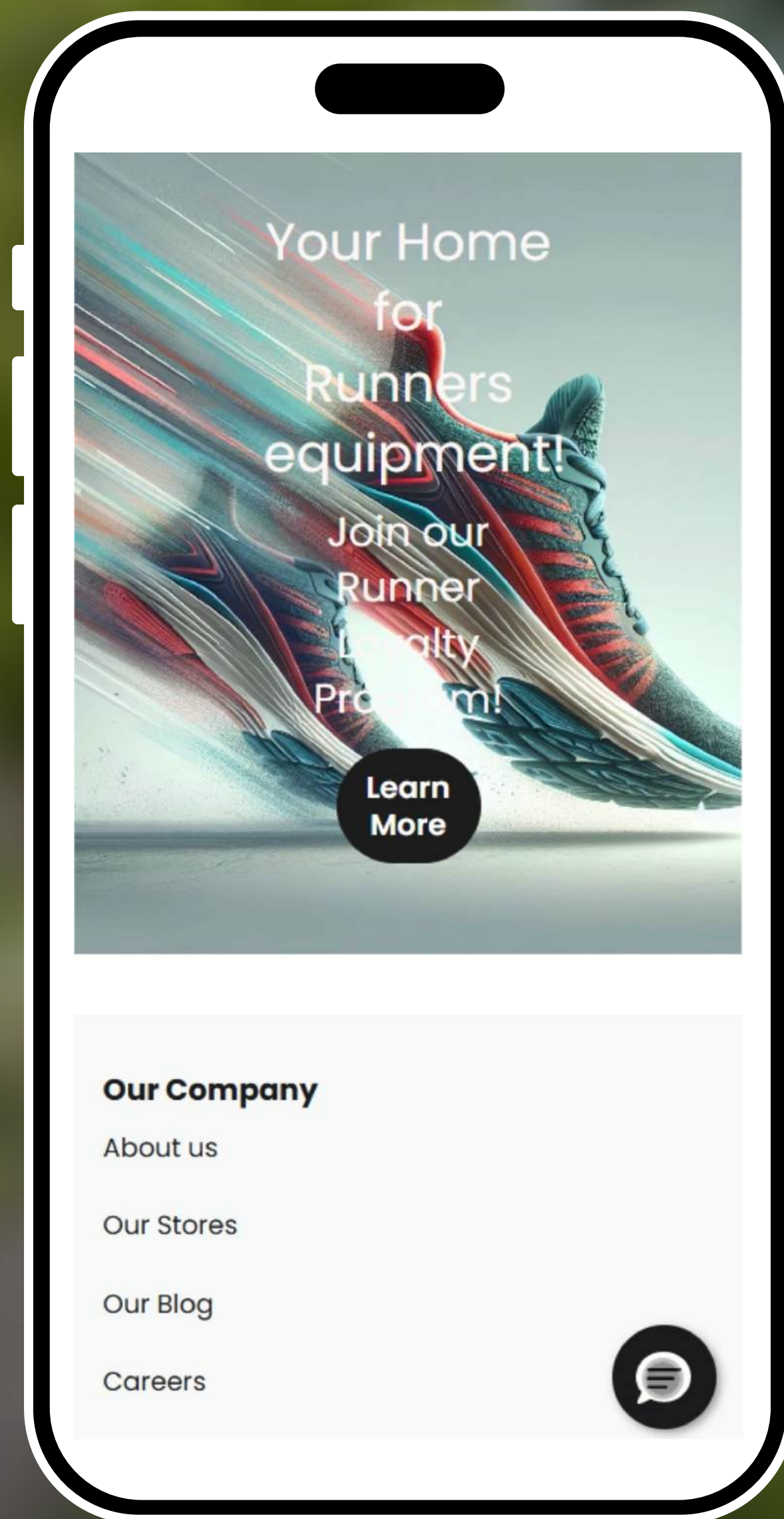
Salesforce Help has all the info you need to customize, test, and activate an agent for your use cases.

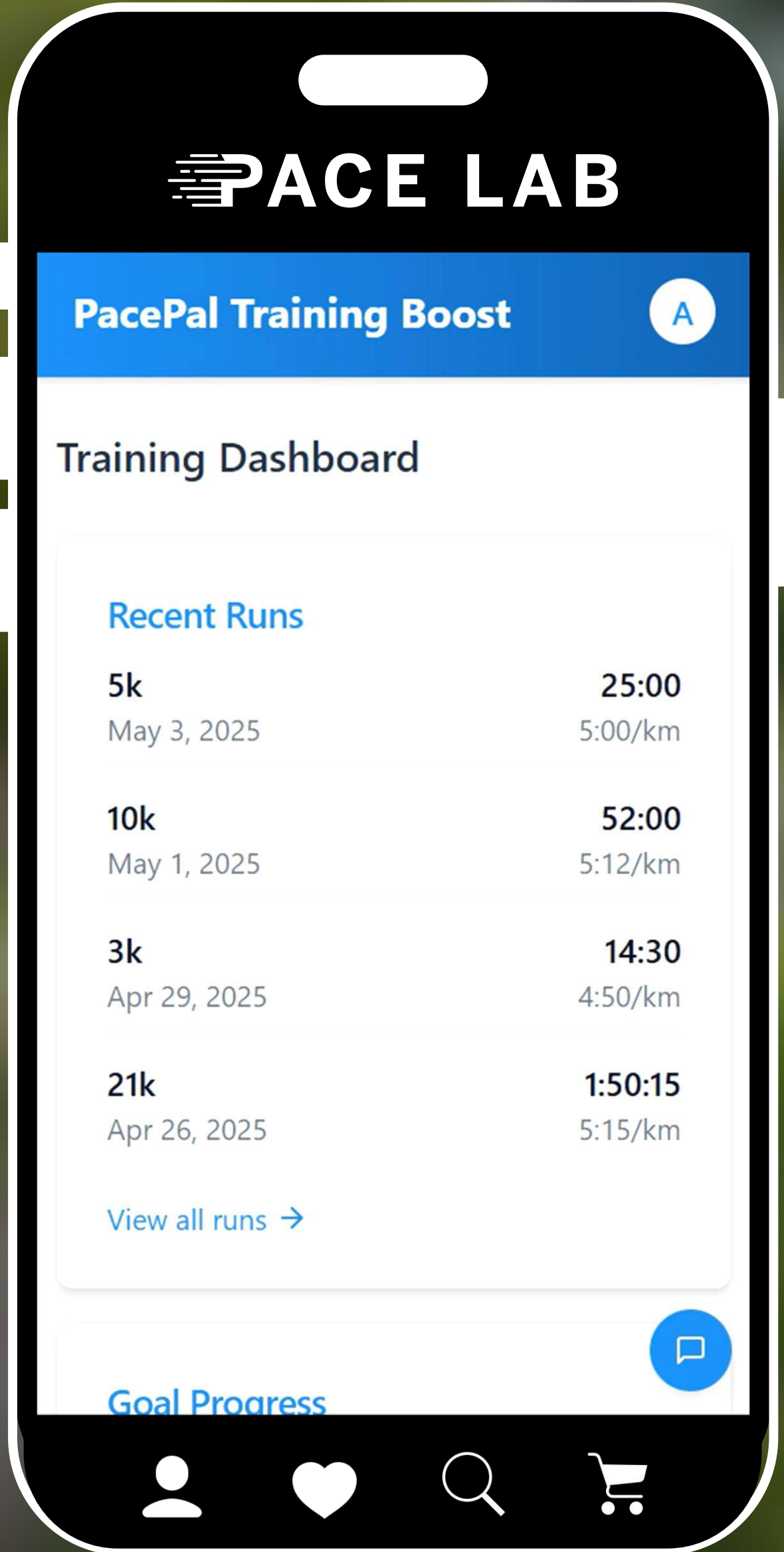
Go to Help

Enable the Agentforce (Default) Agent

Help your employees accomplish key business tasks in Salesforce and Slack with the default AI assistant for Salesforce CRM.

✓ On





PACE LAB

Goal Progress

Sub-2-hour
Halfmarathon **95%**
Complete



Milestones:

- ✓ 5K under 25 min **Completed**
- ✓ 10K under 52 min **Completed**
- ✓ 15K under 1:20 **Completed**
- ✓ 19K under 1:50 **Completed**
- Half marathon under 2:00 **7 days left**

Your Status



Gold Runner

920 / 1000 points

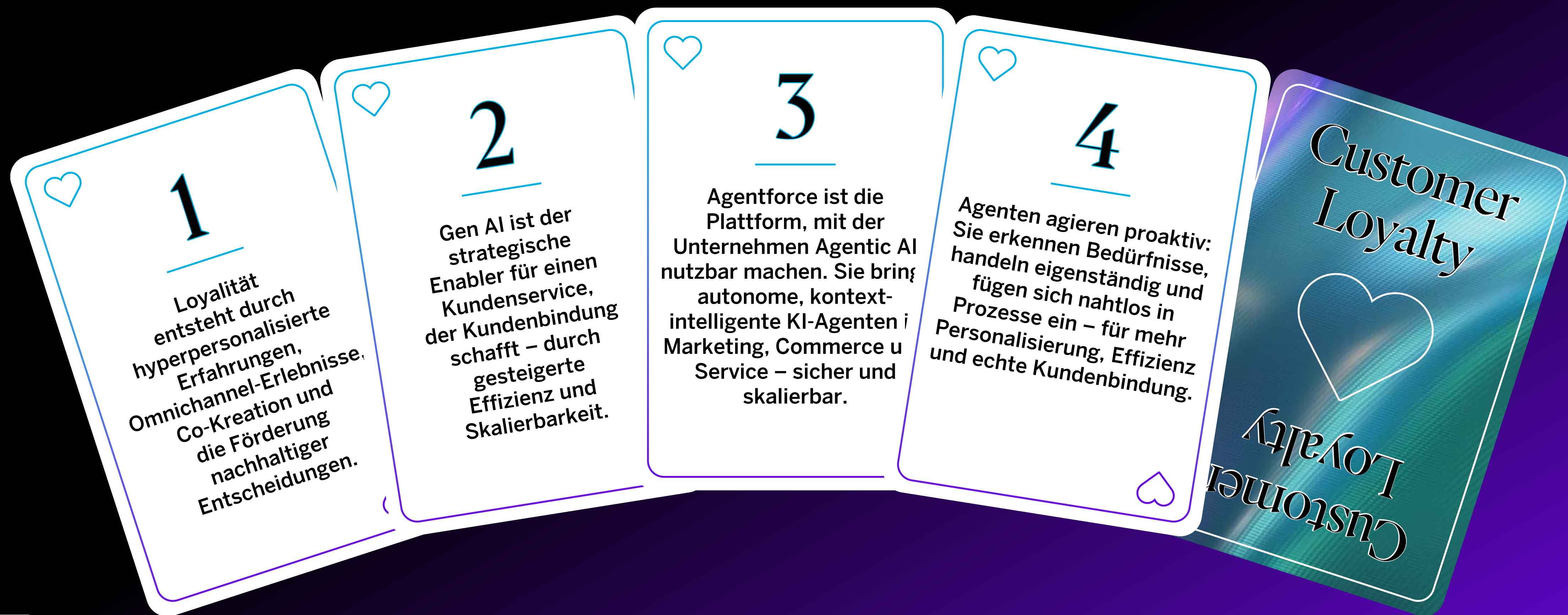


80 more points to reach Platinum Runner



LOYAL FLUSH

Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung

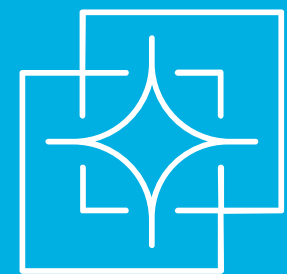


Für eine erfolgreiche Implementierung von Agentic AI braucht es einen holistischen Blick



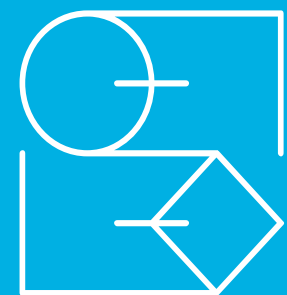
Ethik & Verantwortung

Klare Regeln für Datennutzung, Fairness sicherstellen.



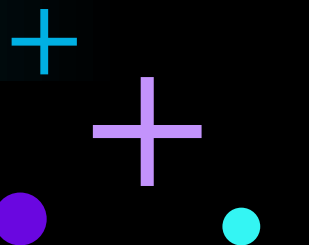
Integration in bestehende Systeme

Systeme intelligent verknüpfen, Brüche vermeiden.

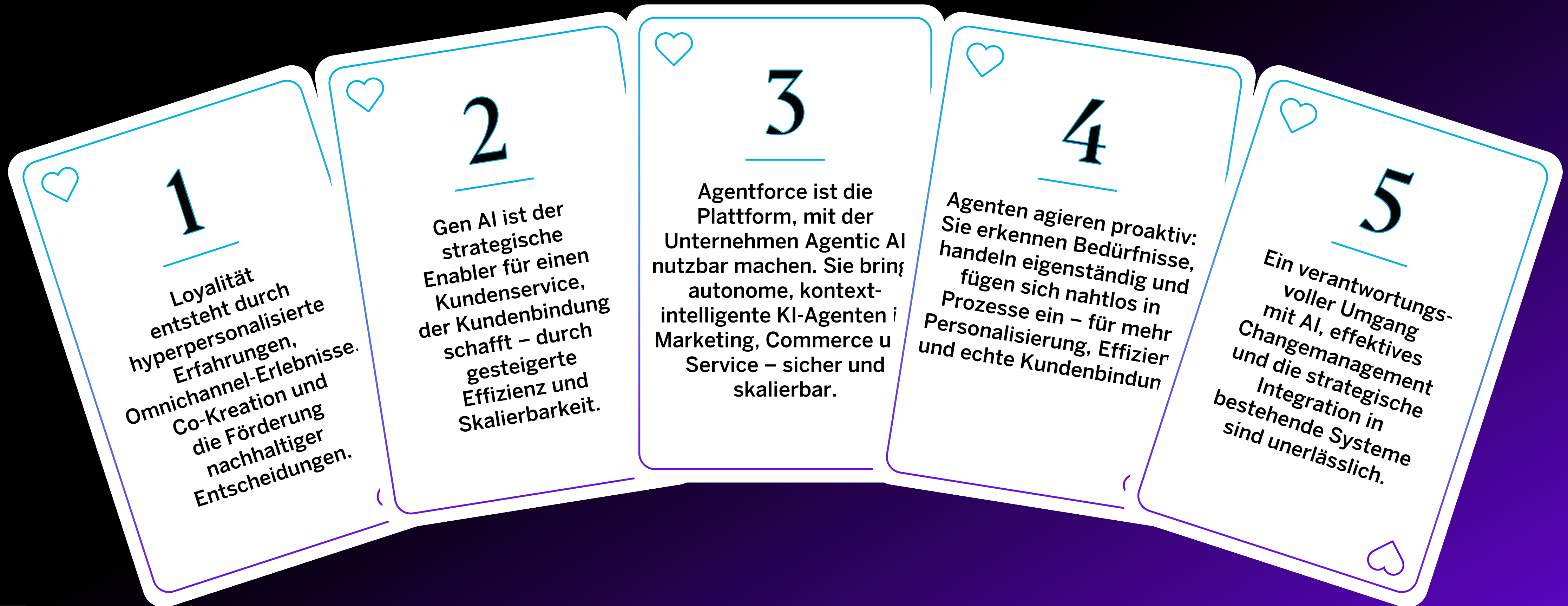


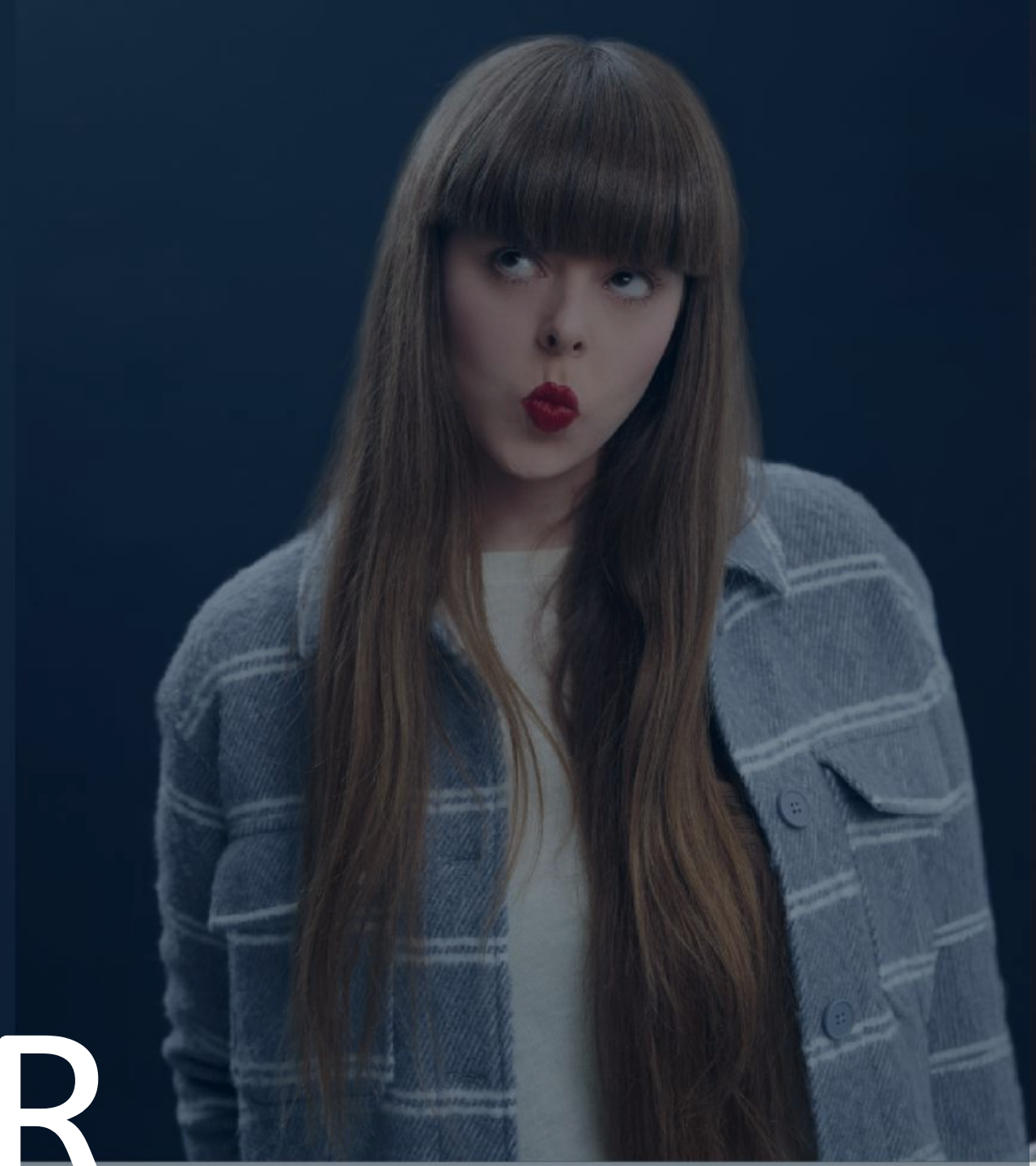
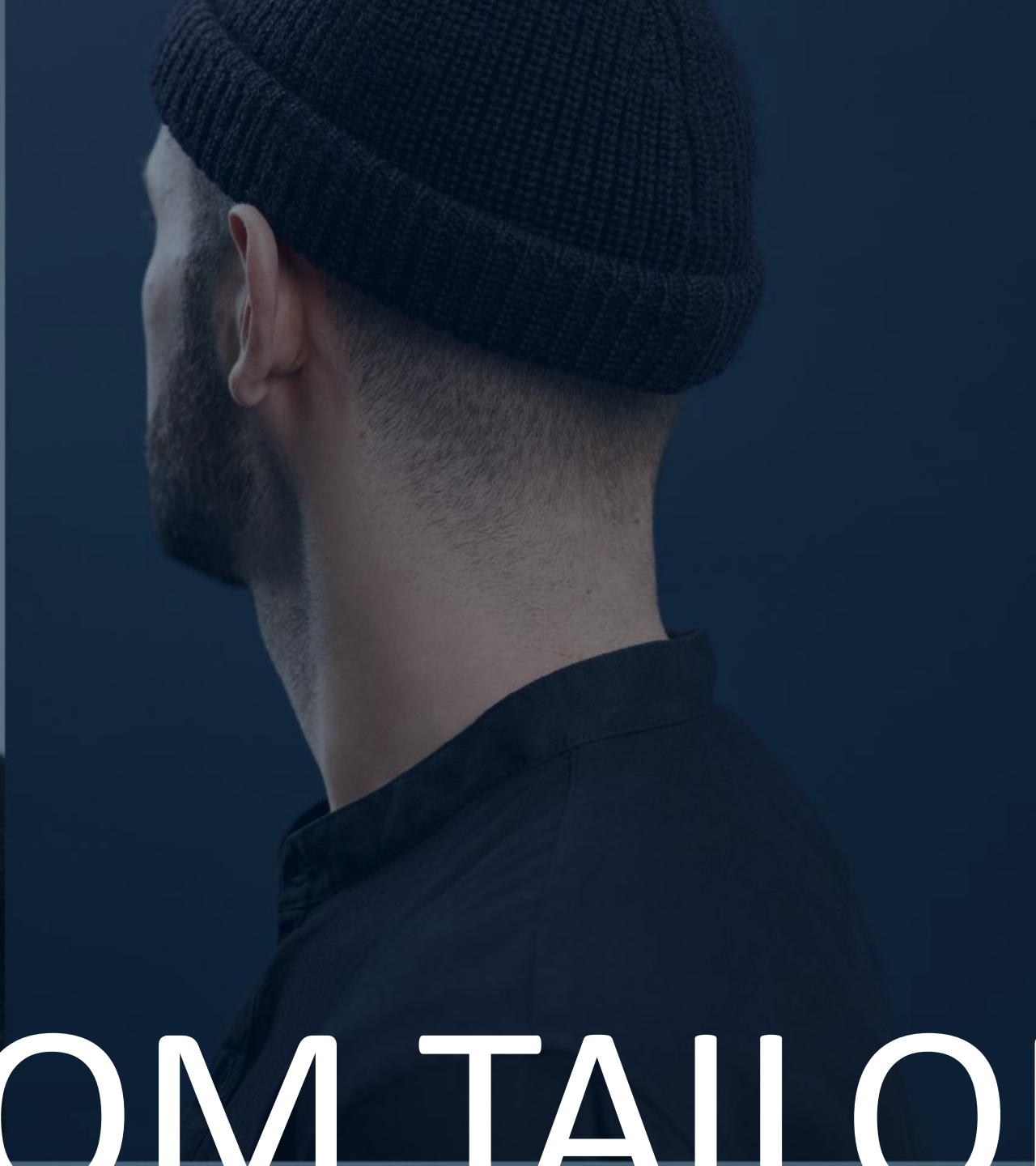
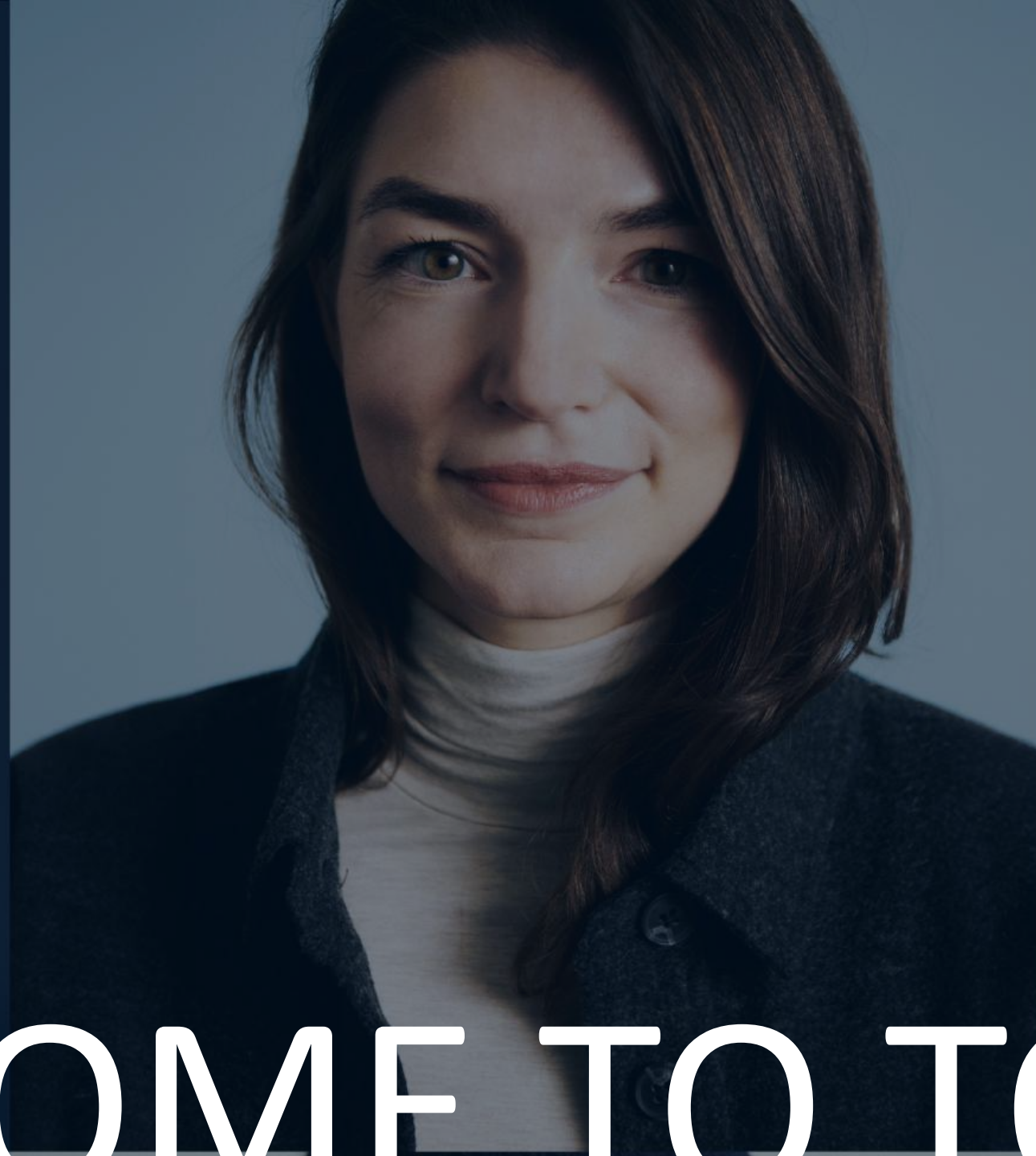
Change Management

Mitarbeitende befähigen, Veränderung aktiv gestalten.

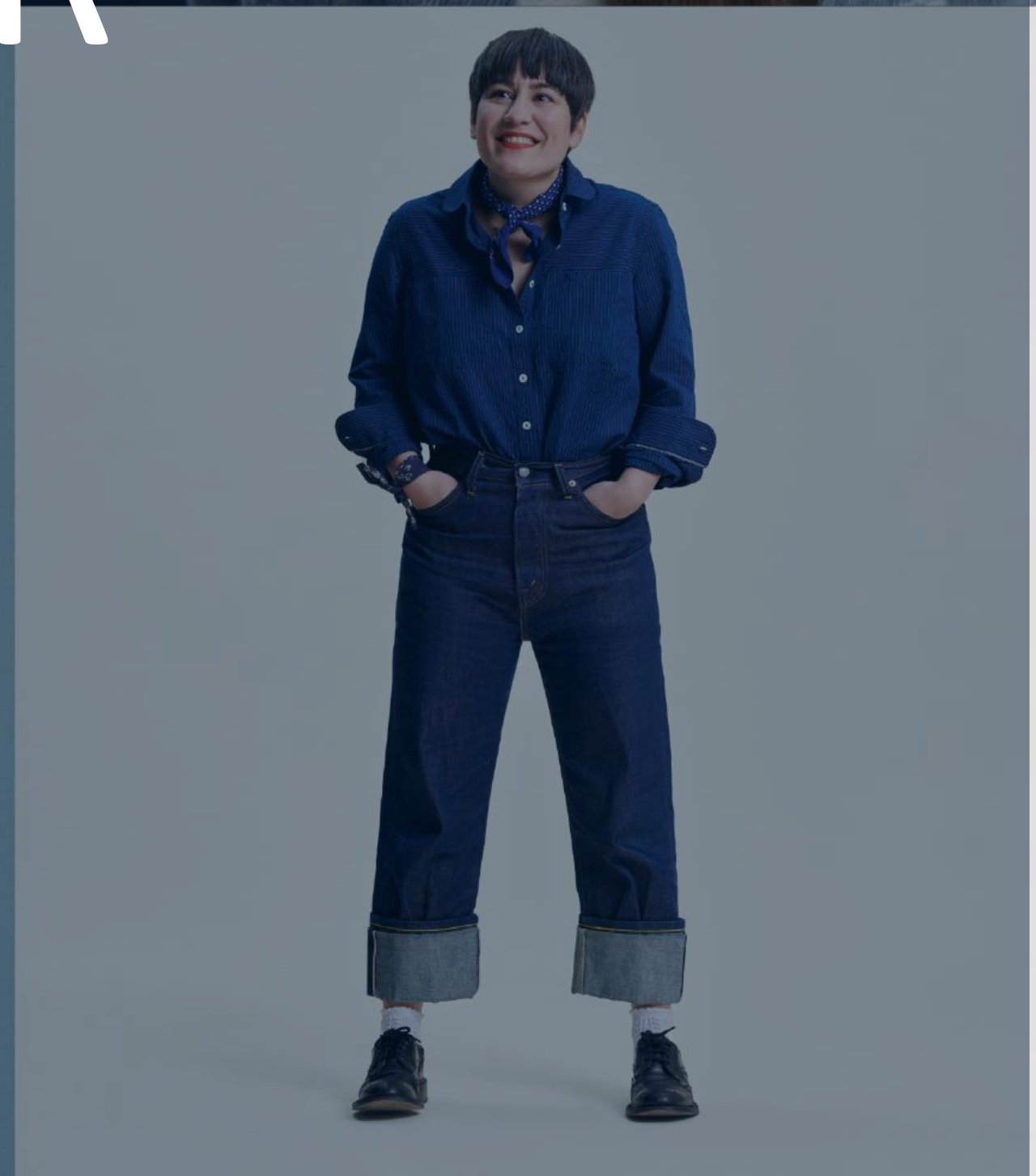


Der Loyal Flush umfasst 5 entscheidende Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenbindung





WELCOME TO TOM TAILOR





MEN

WOMEN

KIDS

LIZENZEN

1DENIM TOM TAILOR

(UNSERE JUNGE MODELINIE)

MALE

FEMALE



>13.0000

POINTS OF SALE

>400

EIGENE STORES

>40

LÄNDER WELTWEIT

So kennst du uns.

Loyalty is king-
Warum Relaunch?



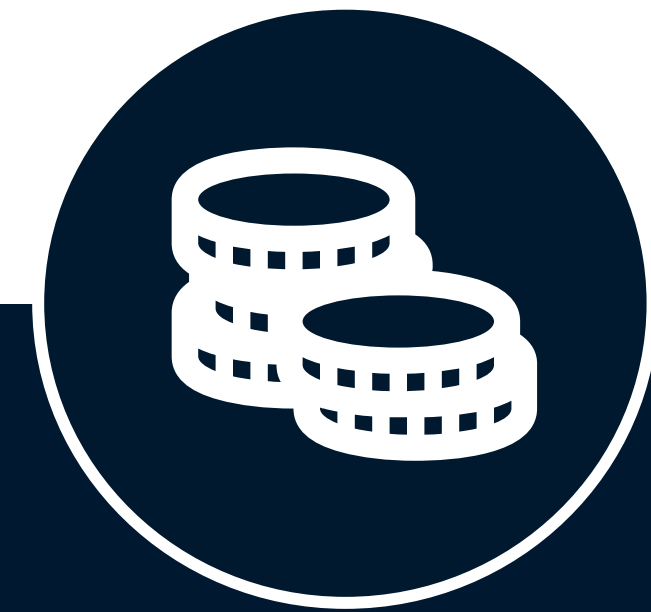
Warum Loyalty-Relaunch?



**FEHLENDE RELEVANZ FÜR
KUND:INNEN**



**INEFFIZIENTE
KOMMUNIKATION**



**STEIGENDE
MARKETINGKOSTEN**

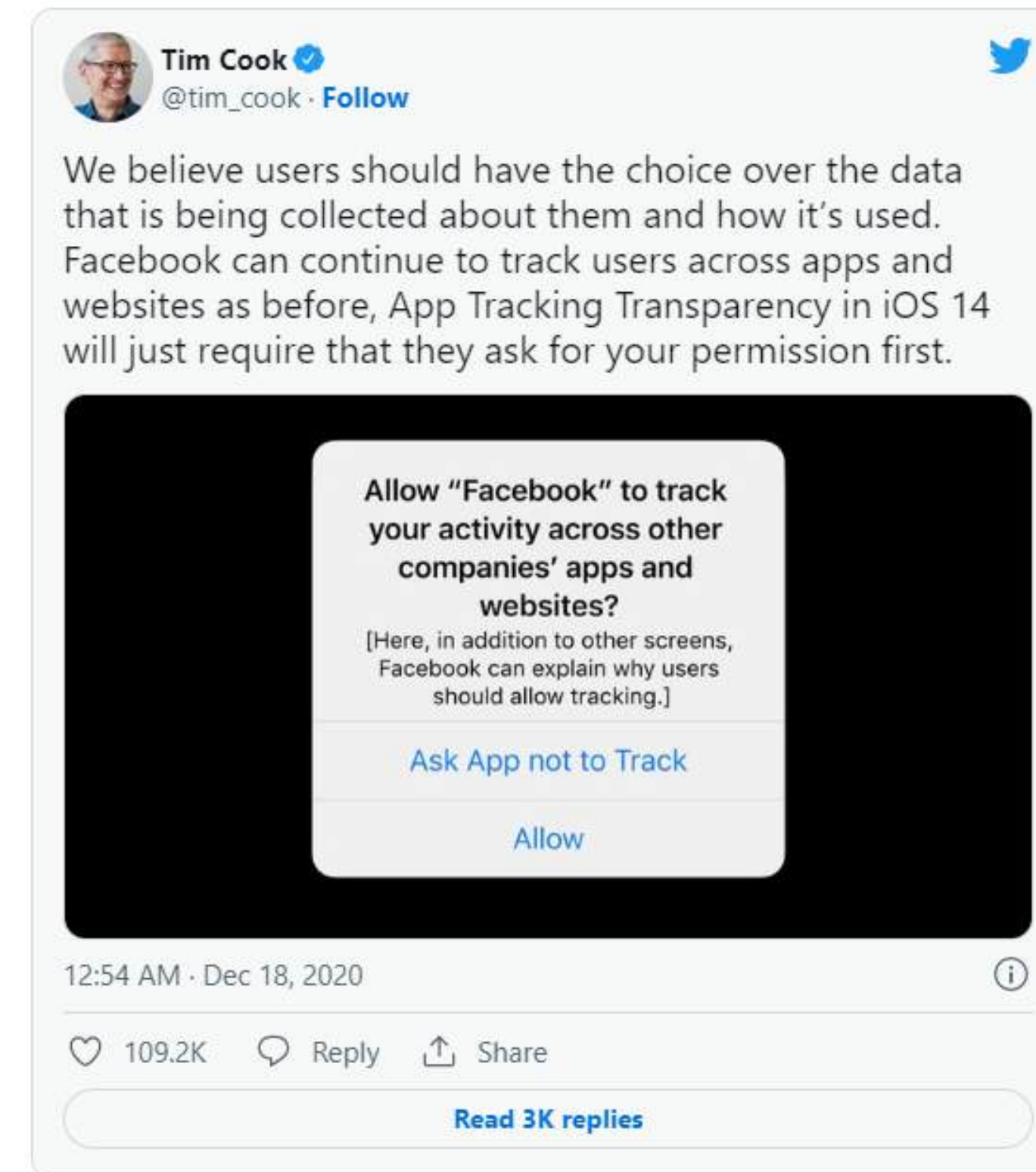
Warum Kundenbindung zählt



53%

höhere Kosten pro Klick 2022 vs. 2020 für Retargeting

(44% höher für SEA Brand, 19% höher für Paid Social)



21%
Opt-in
Rate*

*Quelle: Flurry Analytics, data up to 6.9.2021, n=5.3M daily active mobile app users using iOS versions with ATT framework (iOS 14 and higher)

Note: Opt-in rate = app users who allow tracking, divided by (app users who allow tracking + app users who deny tracking)

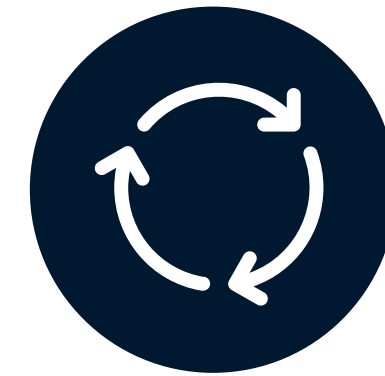
Zeit für Veränderungen...



“Moderne Loyalty-Programme bestehen nicht mehr nur aus Punktesammeln; sie bieten Kund:innen individuelle, überraschende und vielfältige Vorteile.”



Unsere Leitlinien



Flexible & leicht verständliche
Mechaniken

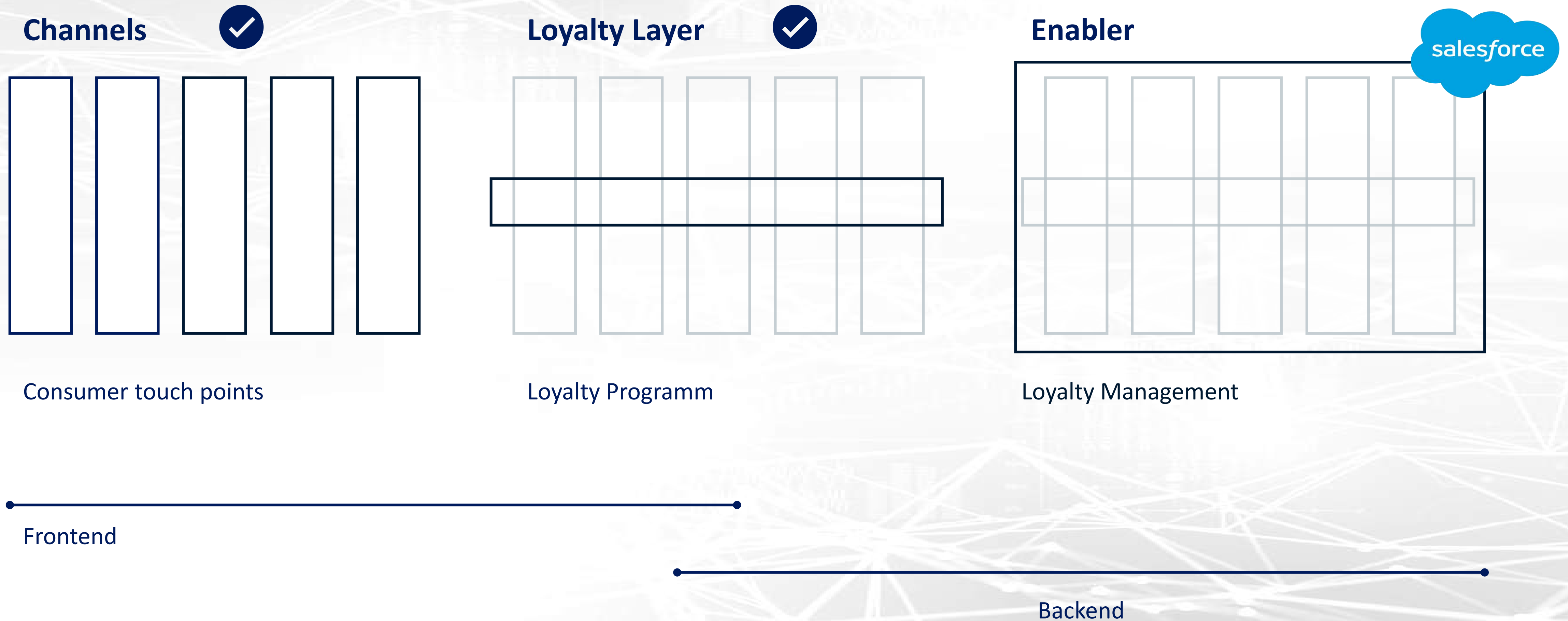


Relevanz für Viel- und
Gelegenheitskäufer:innen



Digitaler und Omnichannel-Ansatz

Loyalty braucht starke Partner







EIN CLUB, OHNE GRENZEN



ONLINE

OUTLET

FULL PRICE

NAHTLOSE PUNKTESAMMLUNG & -EINLÖSUNG

POS 2.0

- ✓ E-MAIL DOI
- ✓ PUNKTE EINLÖSEN
- ✓ MEMBERSUCHE
- ✓ CLIENT TELLING

VIELFÄLTIGE VORTEILE



250 WILLKOMMENSUNKTE



CLUB DEALS



MEMBER MONDAY



GEBURTSTAGSÜBERRASCHUNG



PUNKTE SPENDEN

CLUB EVENTS



CLUB Events

EINLADUNG ZU STORE
EVENTS

NEWS &
UPDATES AUS
LOKALEN STORES

WHAT'S NEXT?

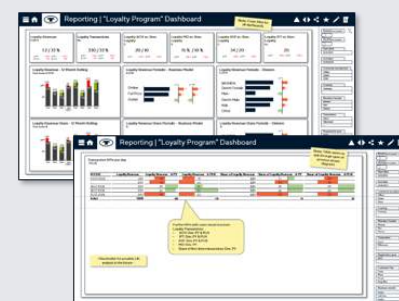
- CHALLENGES
- REPAIR SERVICE



20%
ON REPAIRS

INSIGHT HUB

- MEMBER TRENDS
- PURCHASE DATA
- STORE PERFORMANCE
- PROGRAM INSIGHTS



MEILENSTEINE IM ERSTEN JAHR

OMNICHANNEL FEATURES



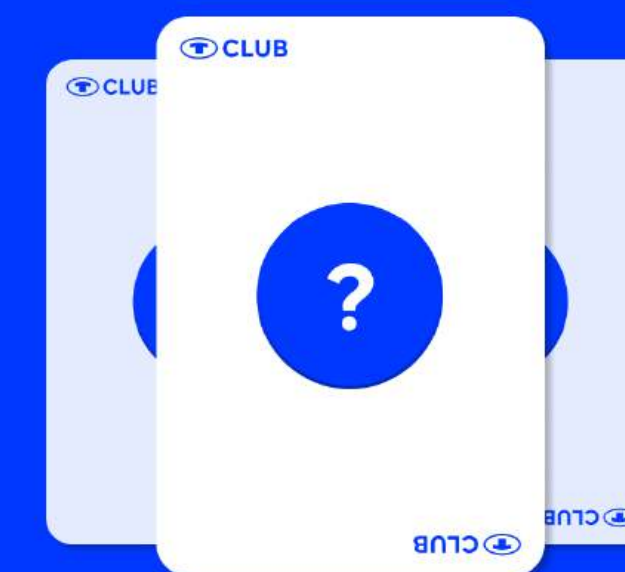
PAPIERLOSE
RETOUREN



UNIFIED
EINKÄUFE

GAMIFICATION

BLACK WEEK MYSTERY DEAL



ERFOLGE SAMMELN





Invite-a-Friend Kampagne

Unsere CLUB Member werden zu
Markenbotschaftern – und steigern
aktiv Wachstum & Umsatz.

- 1 BECOME A MEMBER
- 2 INVITE A FRIEND
- 3 EARN 30%

30% FÜR DICH UND DEINE
FREUND:INNEN IM CLUB

NEW MEMBER
RATE

+78%

LOYALTY UMSATZ

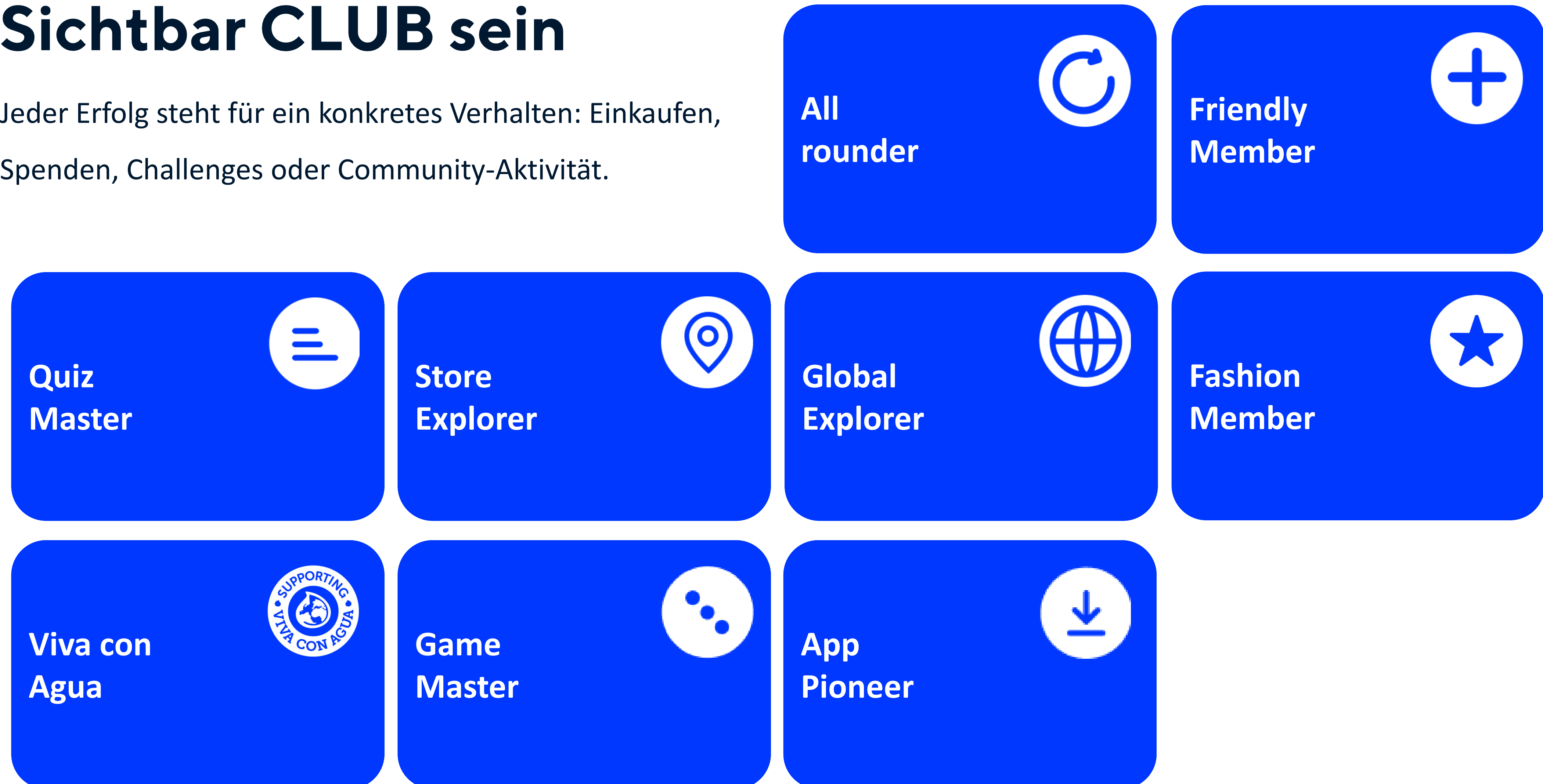
+71%

KAMPAGNENZEITRAUM VS. VERGLEICHSPERIODE VON 22 TAGEN.



Erfolge freischalten – Sichtbar CLUB sein

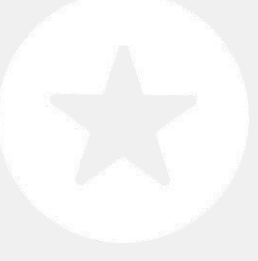
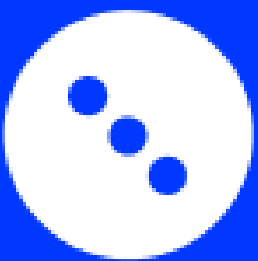
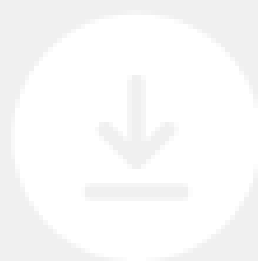
Jeder Erfolg steht für ein konkretes Verhalten: Einkaufen, Spenden, Challenges oder Community-Aktivität.





Erfolge freischalten – Sichtbar CLUB sein

Jeder Erfolg steht für ein konkretes Verhalten: Einkaufen, Spenden, Challenges oder Community-Aktivität.

		All rounder 	Friendly Member 
Quiz Master 	Store Explorer 	Global Explorer 	Fashion Member 
Viva con Agua 	Game Master 	App Pioneer 	

Beyond Fashion – CLUB Vorteile, die weitergehen

Relevante Partnerangebote, die echten Mehrwert bieten – kuratiert für den Alltag unserer CLUB Community.

7+ Partnervorteile

Vorteile rund um Medien, Genuss & soziale Wirkung.

Unser Netzwerk wächst stetig weiter.



Viva con Agua

Sauberes Trinkwasser ermöglichen – gemeinsam Impact schaffen.



Weinfürst

Kuratierte Weinpakete – perfekt für entspannte Abende.

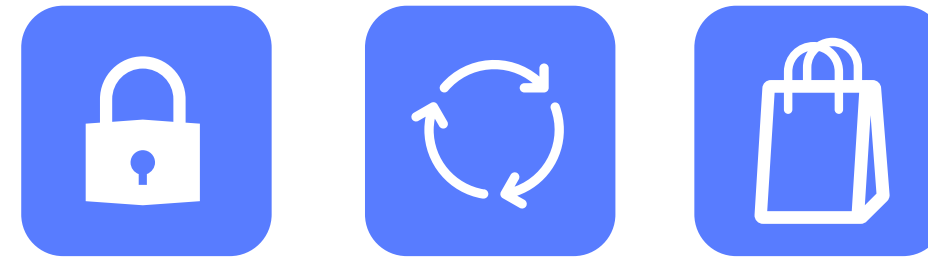


Nextory

60 Tage kostenlos lesen & hören – Bestseller, Hörbücher und Magazine.



Member Monday – Doppelt punkten, bald smarter.



Now

- Vordefinierte Produktgruppen
- Einheitliche Message für alle
- Punktemultiplikator basierend auf CLUB Level (bis 2x)

Next

- Dynamische Produktgruppen basierend auf Relevanz & Kaufwahrscheinlichkeit
- Personalisierte Message mit Gen AI
- Mehr Wirkung, weniger Streuverlust

Play to engage – Loyalität, die Spass macht

Fokus liegt auf Interaktion, Überraschung und Motivation – es geht um spielerischen Zugang statt rein transaktionaler Belohnung.



6.000+ Player

4 Mio.+ Punkte verschenkt



Gamification in Aktion

Spielerische Aktivierung mit
Sofort-Belohnung – Swipe,
klick & belohnt werden.





+180%

Click-Through Rate im Vergleich zur durchschnittlichen Kampagnen-Performance.

+266%

Order Value im Vergleich zur durchschnittlichen Newsletter-Performance.

No 1.

höchstes Engagement im gesamten CRM-Versand zur Black Week.

Gamification wirkt – Messbar & direkt

Gamification ist mehr als ein Engagement-Booster – sie aktiviert Käufe, wirkt Promo-Fatigue entgegen und liefert messbaren Umsatz-Impact.



CRM-Trigger mit maximaler Relevanz

THIS IS IT. THIS IS US.

DANKE SCHÖN

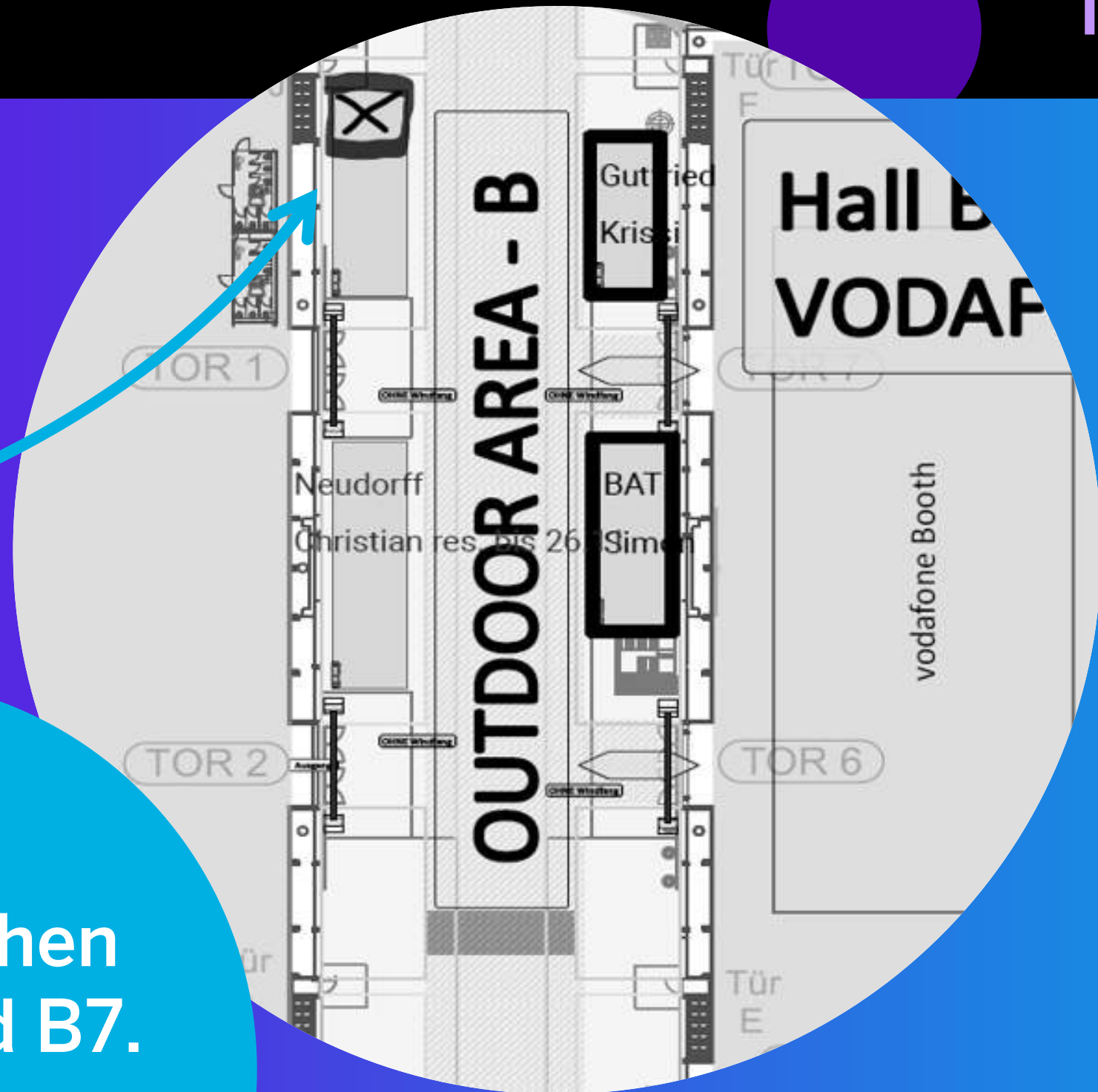


GET IN TOUCH

Kommt an unserem Coffee Truck vorbei!



Gang zwischen
Halle B5 und B7.
Stand Nummer:
B0 E0 1.3



salesforce

GET IN TOUCH

Hier kommt ihr zu unserem neusten Customer Ecosystem Report

Shaping perspectives for the next generation
of customer ecosystems



GET IN TOUCH

Danke für eure Aufmerksamkeit!

Wir freuen uns, von euch zu hören!



Sarah Hoehl

shoehl
@salesforce.com



Annabelle Scharwey

annabelle.scharwey
@capgemini.com



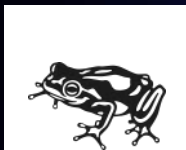
Nico Przigode

nprzigode
@salesforce.com



Maximilian Zippel

maximilian.zippel
@tom-tailor.com



salesforce

