

# 5 Kräfte bestimmen das Marketing



Kleinkes, Uwe



## 5 Megatrends im Marketing

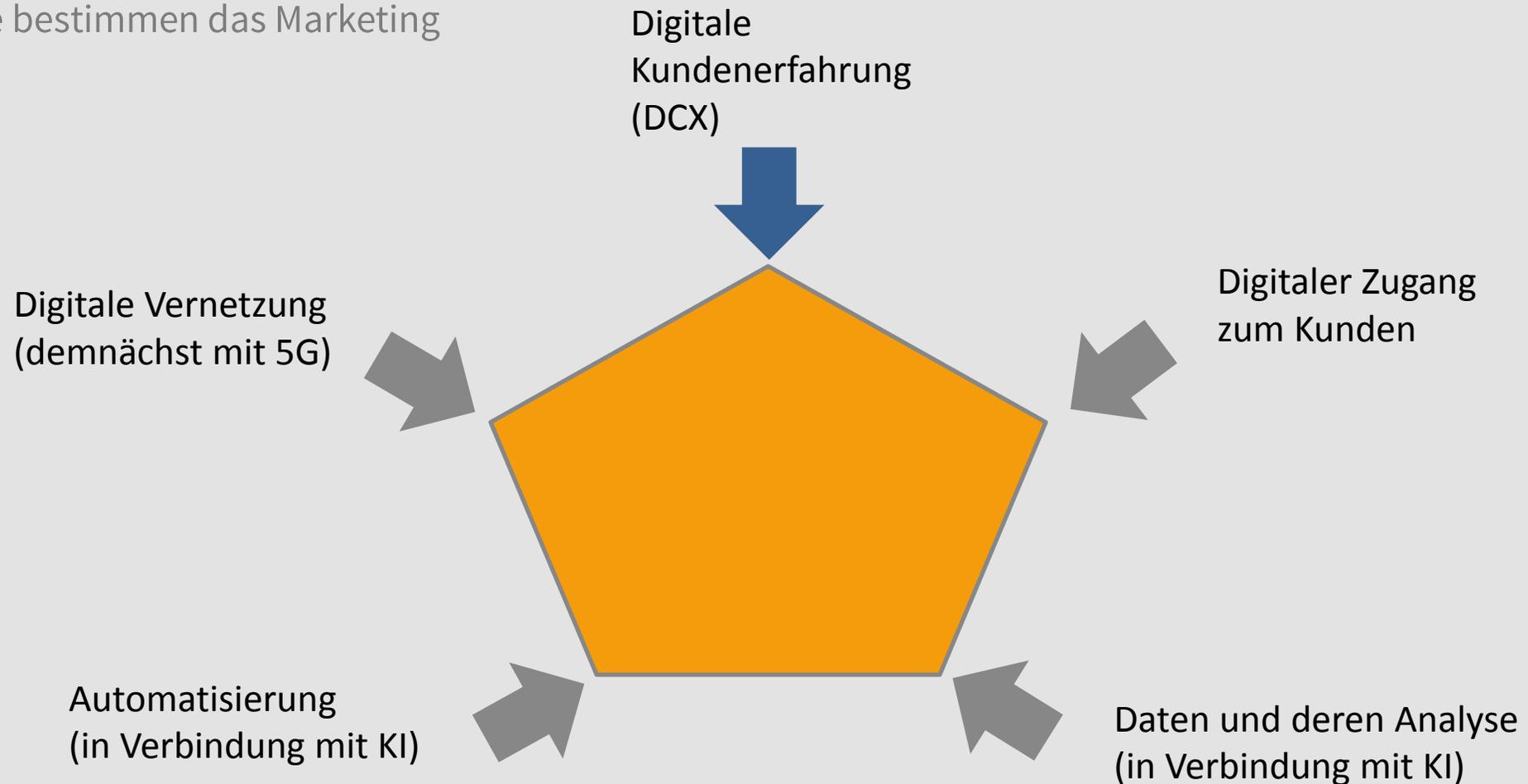
---

5 Kräfte bestimmen das Marketing

1. Veränderte Kundenreisen (DCJ)
2. Wandel vom Outbound- zum Inbound-Marketing
3. Automatisierung und Personalisierung
4. Einsatz von KI und Machine-Learning → Mehr Service und Vorhersagbarkeit von Marketingerfolgen
5. Verschmelzung von Produktentwicklung, Produktionsplanung und Marketing (VR/AR)

## Welche Kräfte wirken?

5 Kräfte bestimmen das Marketing



# Die „Buchhalter“ von SAP stehen jetzt auf Emotionen

5 Kräfte bestimmen das Marketing

4 **Titelthema**  
Der SAP-Deal

Handelsblatt  
DIEBLATT, 2. NOVEMBER 2018, 98. 279

## SAP verkauft jetzt auch Gefühle

Konzernchef Bill McDermott will nüchterne Zahlen mit Emotionen der Kunden kombinieren: **Der Konzern übernimmt den Marktforschungsspezialisten Qualtrics für acht Milliarden Dollar in bar.** Der Preis verschreckt die Aktionäre.

Christof Kartmann Düsseldorf

**D**ie Vorbereitung lief seit Monaten. In der vergangenen Woche sprach das Management von Qualtrics dann auf einer Roadshow mit potenziellen Investoren, um sie von seiner Story zu überzeugen – und schon bald wollte Citigroup und Chief Ryan Smith an der Wall Street in New York die Clocks klopfen. So bahnte sich ein Börsengang mit einer Milliardenbewertung an.

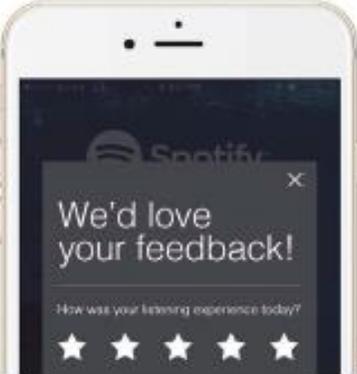
Doch der wird nun kurzfristig abgeblasen: SAP will Qualtrics übernehmen, wie die Unternehmen in der Nacht auf Montag überraschend ankündigten. Der deutsche Softwarekonzern zahlt acht Milliarden Dollar in bar, bei heutigen Kurs also ungefähr 7,1 Milliarden Euro. Mehr Euro hat SAP noch nie für eine Übernahme ausgegeben. Die Aktionäre von Qualtrics haben bereits zugestimmt. Die Genehmigung der Behörden steht allerdings noch aus.

Qualtrics ist spezialisiert auf Software für Online-Marktforschung. Das Unternehmen spricht selbst vom „Experience Management“: Unternehmen können ermitteln, wie zufrieden ihre Kunden sind.

Für SAP ist das ein wichtiges Geschäft: Mit einem Umsatz von rund 46 Milliarden Dollar ist CRM der größte Softwaremarkt der Welt. Der deutsche Konzern liegt hier jedoch mit einem Marktanteil von 0,5 Prozent deutlich hinter dem US-Konkurrenten Salesforce, der nach Einschätzung des Marktforschers Gartner 18,8 Prozent erreicht.

Der Softwarekonzern steht im „Experience Management“, wie Qualtrics die eigenen Lösungen zusammenfasst, indem nicht nur eine Ergänzung für bestehende Geschäft, sondern eine neue Kategorie. Vorstand Rob Krohn argumentiert, dass ähnliche Geschäftsprozesse durch professionellen Einsatz, also etwa auch die Logistik. Das dürfte ein Grund sein, warum SAP einen so hohen Preis zahlen will.

**Gute Bewertung von Marktforschern**  
Tatsächlich bewerten Marktforscher die Firmepotenziale. Forscher etwa platziert Qualtrics unter dem besten Anbieter für sogenannte „Customer Feedback Management“, also den Umgang mit dem Kundenfeedback. „Für SAP ist es eine großartige Möglichkeit, das Portfolio auszubauen“, sagt Analystin Faith Evans dem Handelsblatt. Allerdings seien andere Unternehmen wie Medallia stärker



SAP übernimmt Qualtrics für acht Milliarden Dollar in bar.  
(Handelsblatt 13.11.2018)

## Was soll ich tun?

---

5 Kräfte bestimmen das Marketing

- Fangen Sie an!
- Analysieren Sie Ihre Situation (SWOT)
- Machen Sie das Machbare!
- Kooperieren Sie mit einer Hochschule in Ihrer Umgebung (Innovationsgutscheine)

# Wo führt das alles hin?

5 Kräfte bestimmen das Marketing

Gesichtserkennung

## Entsperren mit Selfieshot

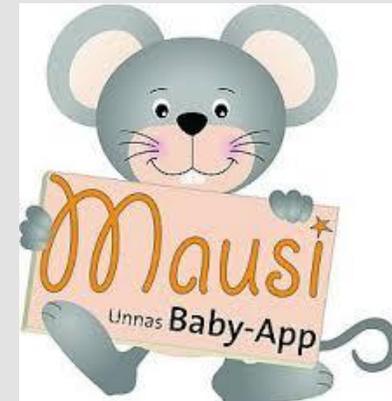
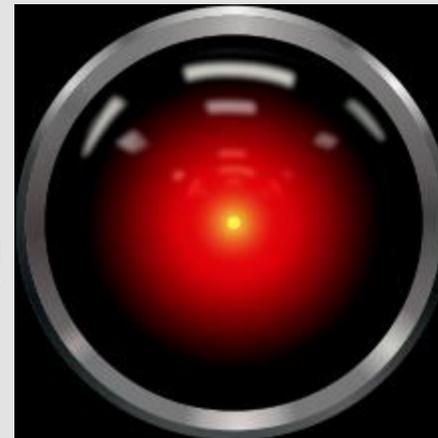
Halten Sie Ihr Handy vor Ihr Gesicht, als würden Sie ein Selfie aufnehmen wollen. Auf diese Weise können Sie Ihr Galaxy S8 oder S8+ schnell und einfach entsperren.



## 3 Key Takeaways

5 Kräfte bestimmen das Marketing

- DCX: Wir sind gerade erst am Anfang!
- Nutzen Sie den Tag an der HSHL!
- Sprechen Sie mit uns über Kooperationen!



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**



**Kleinkes, Uwe**