

Know-Center
Know-Center GmbH – Research
Center for Data-Driven Business
& Big Data Analytics

Programm: COMET – Competence
Centers for Excellent Technologies

Förderlinie: COMET-Zentrum K1

Projekttyp: P2-SC-I1, Laufzeit:
04/2019 – 12/2019, single-firm

THEATER { } HOLDING

KNOW
center



NICHT NUR FÜR KULTURVERANSTALTER: DURCH KI BESSER WISSEN, WAS DIE KUNDEN WÜNSCHEN

DIE GRAZER THEATERHOLDING HAT GEMEINSAM MIT DEM KNOW-CENTER EINE UMFASSENDE DATENGETRIEBENE MARKETINGSTRATEGIE ENTWICKELT. DER EINSATZ VON KÜNSTLICHER INTELLIGENZ (KI) ERLAUBT EINEN TIEFEN EINBLICK IN DIE KUNDENBEDÜRFNISSE UND ERMÖGLICHT PERSÖNLICHE EMPFEHLUNGEN BZW. MASSGESCHNEIDERTE ANGEBOTE FÜR JEDEN EINZELNEN KULTURLIEBHABER.

Eine zentrale Frage für Unternehmen und gleichermaßen für Kulturveranstalter lautet: Was wünschen sich meine Kunden wirklich und wie erreiche ich sie am besten? Künstliche Intelligenz (KI) bietet heute völlig neue Möglichkeiten, um Kundenverhalten zu analysieren und Kampagnen zielgenau basierend auf dem Nutzerverhalten auszurichten. Auch für die Grazer Theaterholding mit seinen 6 unterschiedlichen Spielstätten ist es ein wichtiges Ziel, individuelle Angebote für ihre jährlich rund 500.000 Kunden zu schaffen. In enger Zusammenarbeit mit dem Know-Center wurde dazu eine umfassende datengetriebene Marketingstrategie erarbeitet um die Kunden auf der Customer

Journey zu begleiten. Nun steht erstmals ein intelligentes Tool zur Analyse des Kundenverhaltens und für perfekt personalisierte Empfehlungen zur Verfügung.

Verborgene Insights über Kunden generieren

Basierend auf der Analyse des bisherigen Kaufverhaltens, konnten tiefe und zum Teil überraschende Einblicke in das Kundenverhalten gewonnen werden. Aus dem bislang ungehobenen Schatz an vorhandenen Daten entstanden deskriptive Analysen der bestehenden Kunden und ihres Kaufverhaltens. Basis dafür waren das konkrete Konsumverhalten auf der Verkaufsplattform beim

SUCCESS STORY

Event-Browsing und bei Online-Ticketkäufen, sowie die Reaktionen auf Newsletter und Mailings an bekannte Kundinnen und Kunden. Basierend auf diesen Daten wurden ein oder mehrere Clustering-Algorithmen angewendet. Dadurch kamen die zu Grunde liegenden und oft versteckten Strukturen der Daten zu Tage.

Wirkungen und Effekte:

Auf Basis dieses datengetriebenen Clusterings der Kunden - das heißt anhand des realen Kaufverhaltens und der darüber hinaus reichenden Interessen – können die Kundengruppen nunmehr mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz deutlich besser definiert und nach individuellen Interessen angesprochen werden. Etwa als Adressaten von Newslettern über ein ganz spezifisches Angebot und ganz spezielle Produkte

(also Produktionen) der Theaterholding-Spielstätten. Weiters kann die Zielgruppe eines neuen Angebots auf Basis von ähnlichen bzw. bereits abgeschlossener Produktionen und der Kundengruppen, welche diese tatsächlich in Anspruch genommen hat, sehr genau definiert werden.

Zusätzlich wurde eine technologische Roadmap für eine umfassende datengetriebenen Marketingstrategie für die Umsetzung in den nächsten zwei bis drei Jahre erarbeitet. Der strukturierte Fahrplan zeichnet ein klares Bild der Möglichkeiten von *Customer Data Analytics & Personalized Recommendations* für personalisiertes Marketing im Kulturbetrieb. Kulturgeniesser können sich darauf freuen, künftig Angebote zu erhalten, die ganz auf ihre individuellen Interessen zugeschnitten sind.

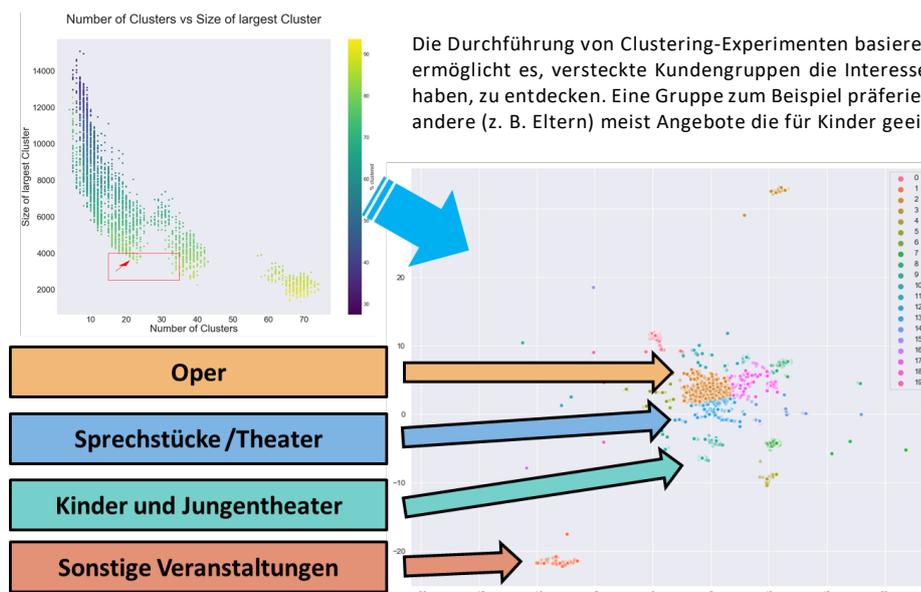


Abbildung 1: Clustering von Kunden basierend auf realem Kaufverhalten ©Know-Center

Business Development

Dipl. Ing. Matthias Traub MBA
 Business Area Head – Social Computing
 Know-Center GmbH
 T +43 (316) 873 - 30898
 mtraub@know-center.at

Project Coordination

M.Sc. Emanuel Lacic
 Senior PM & Researcher – Social Computing
 Know-Center GmbH
 T +43 (316) 873 - 30846
 elacic@know-center.at

Projektpartner

- Theaterholding Graz / Steiermark GmbH, Austria

Diese Success Story wurde von der Zentrumsleitung und den genannten Projektpartnern zur Veröffentlichung auf der FFG Website freigegeben. Das COMET-Zentrum Know-Center wird im Rahmen von COMET – Competence Centers for Excellent Technologies durch BMK, BMDW, und die mitfinanzierenden Länder Steiermark und Wien gefördert. Das Programm COMET wird durch die FFG abgewickelt. Weitere Informationen zu COMET: www.ffg.at/comet