



**Zur Sicherung unseres seit Jahren stetigen Wachstums haben wir uns bei buch.de für die Optimierung aller kundenbezogenen Aktivitäten entlang des gesamten Kundenlebenszyklus entschieden.** Dabei stehen insbesondere die Optimierung der aktiven Kundenentwicklung und die Effizienzsteigerung im Marketing im Mittelpunkt.

Themen, die in der derzeitigen wirtschaftlichen Situation nicht nur im E-Commerce Umfeld verstärkt an Aufmerksamkeit gewinnen. Dabei zielen wir nicht nur auf sofortige positive Effekte, sondern vor allem auf die Schaffung einer Basis für die optimierte zukünftige Kundenansprache.

Wie wichtig diese ist, wird in Anbetracht der steigenden Wechselfreudigkeit der Kunden und ihrer Ansprüche deutlich. Um diesen Anforderungen als Unternehmen in gesättigten Märkten auch zukünftig gewachsen zu sein, ist ein flexibles, automatisiertes und effizientes Kampagnenmanagement, das auf einer einheitlichen Kundensicht basiert, unverzichtbar.

Nur so können Kontaktprogramme für eine gezielte Kundenakquise, die Entwicklung potentialträchtiger Bestandskunden sowie zur Bindung wertvoller Stammkunden automatisiert und effektiv gemanagt werden.

SHS VIVEON hat mit der ganzheitlichen Konzeption und Umsetzung einer kundenzentrischen Data Warehouse Landschaft in Verbindung mit der Einführung eines flexiblen Kampagnenmanagementsystems die hierfür erforderliche Basis geschaffen. Dabei wurde eine effiziente und erfolgreiche Integration in die bestehende Fach- und IT-Landschaft gewährleistet.

Mit SHS VIVEON haben wir den idealen Partner gefunden, der uns mit seiner umfassenden Customer Management Beratungs- und IT-Kompetenz und der erforderlichen Branchenexpertise perfekt bei der Erreichung unserer strategischen Unternehmensziele unterstützt.

---

»MIT SHS VIVEON HABEN WIR DEN IDEALEN PARTNER GEFUNDEN, DER UNS PERFEKT BEI DER ERREICHUNG UNSERER STRATEGISCHEN UNTERNEHMENSZIELE UNTERSTÜTZT.«

---

»IN SHS VIVEON WE HAVE FOUND THE RIGHT PARTNER TO GIVE US THE SUPPORT WE ARE LOOKING FOR TO ACHIEVE OUR STRATEGIC OBJECTIVES.«

---

#### ALBERT HIRSCH

Vorstandssprecher der buch.de internetstores AG  
Chief Executive Officer of buch.de internetstores AG

**To secure our growth, which has been constant for many years, we at buch.de have decided to optimise all customer-related activities along the entire customer lifecycle.** The focus is particularly on active customer development and more efficient marketing.

*These are topics that are gaining increasing attention in the current economic climate, and not only in e-commerce. We do aim to achieve positive effects immediately, but primarily to lay the foundations for an optimised approach to the customer.*

*The importance of this is shown by the increasing tendency of customers to chop and change and to become more demanding. In order to meet these demands in the future, as a company operating in saturated markets, flexible, automated and efficient campaign management is paramount. It must be based on a consistent view of the customer. Only in this way can contact programmes for targeted customer acquisition, the intensification of promising customer relations and for increasing the loyalty of*

*valued clientele be automated and efficiently managed.*

*With its integrated approach and customised Data Warehouse landscape in combination with a new and flexible campaign management system, SHS VIVEON has created the preconditions for this to happen, ensuring efficient and successful integration into specialised systems and the existing IT landscape.*

*In SHS VIVEON we have found the right partner to give us the support we are looking for to achieve our strategic objectives. We are most impressed by its professionalism in the field of Customer Management, Consulting and IT Services.*