

Ausgangssituation

Was ist was? Einige Definitionen ...

Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

- Ein System zur Verwaltung der Interaktionen eines Unternehmens mit aktuellen und potenziellen Kunden.
- Konzentriert sich auf die Verwaltung von Kundendaten und Vertriebsprozessen.
- Ziel ist die Steigerung der Effizienz durch Optimierung der Prozesse.

Customer Experience (CX)

- Bezieht sich auf die Gesamterfahrung, die ein Kunde mit einem Unternehmen über alle Berührungspunkte hinweg macht.
- Konzentriert sich auf die subjektive Wahrnehmung des Kunden.
- Ziel ist es, positive Erfahrungen zu schaffen, um die Zufriedenheit und Loyalität zu erhöhen.

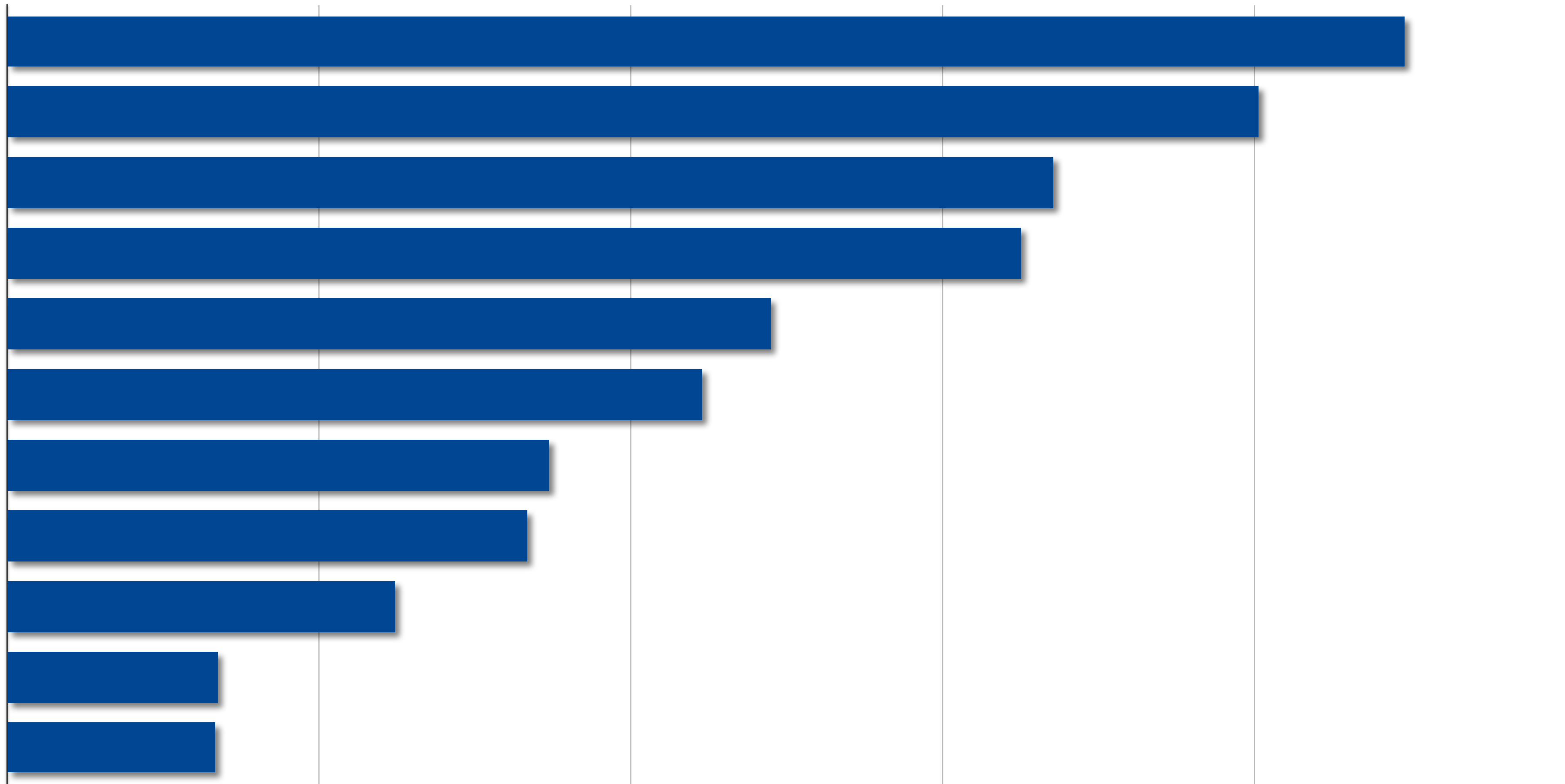
Customer Engagement

- Komplexe Interaktion und Beteiligung von Kunden mit einem Unternehmen an jedem Kontaktpunkt.
- Fokus auf nicht-lineare Interaktion und den Aufbau einer langfristigen Beziehung zum Kunden.
- Ziel ist die Förderung von Loyalität und Bindung durch aktive Beteiligung und Interaktion.

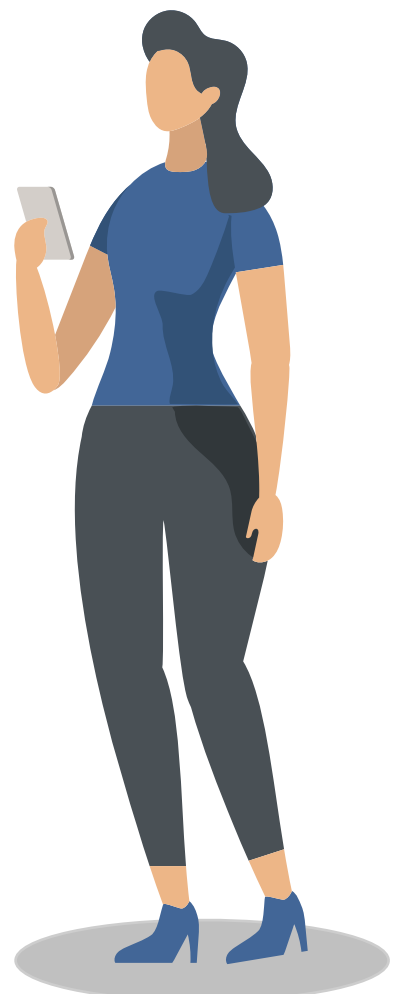
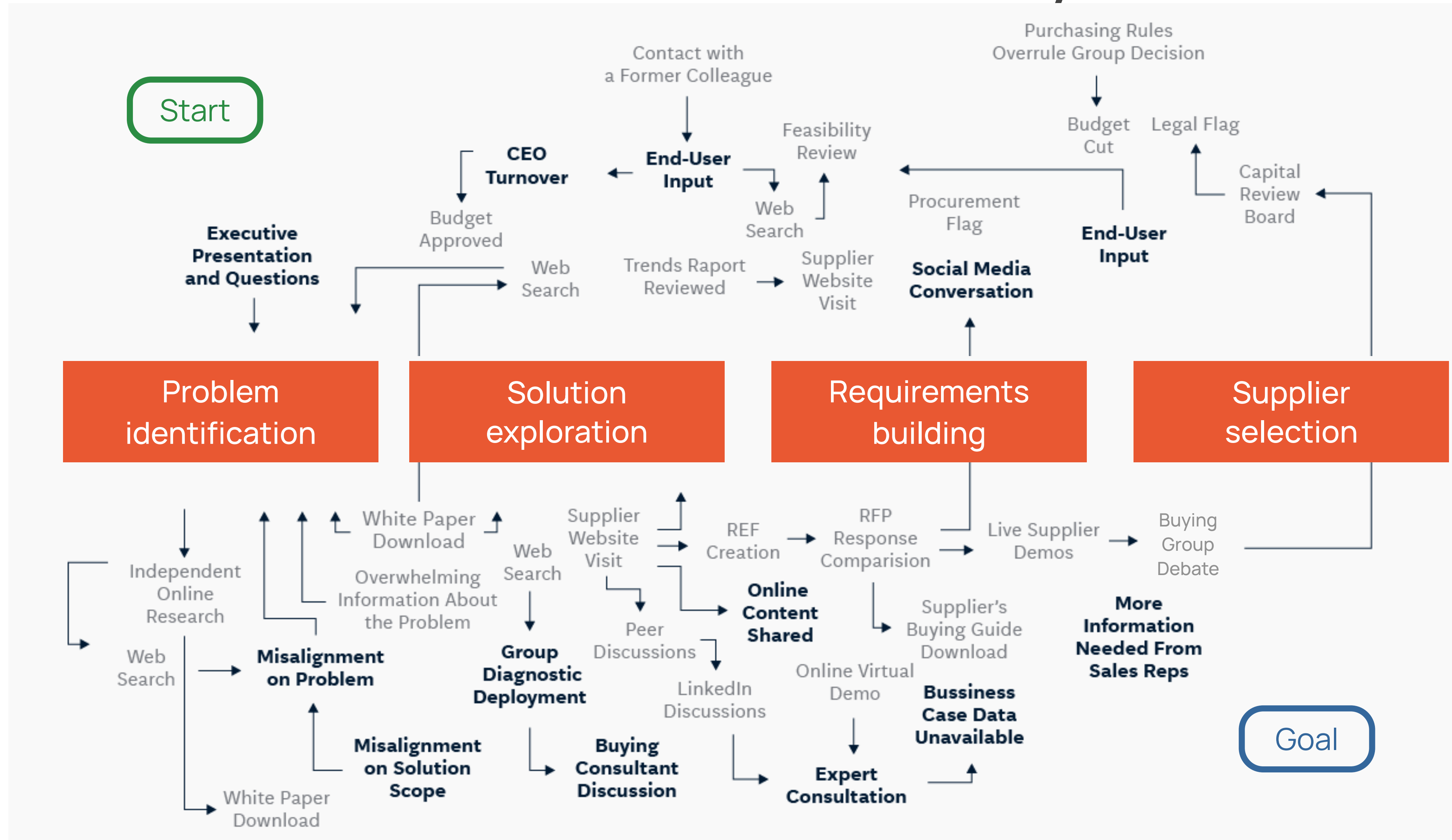
360° Sicht auf den Kunden



Kunden nutzen viele Kanäle

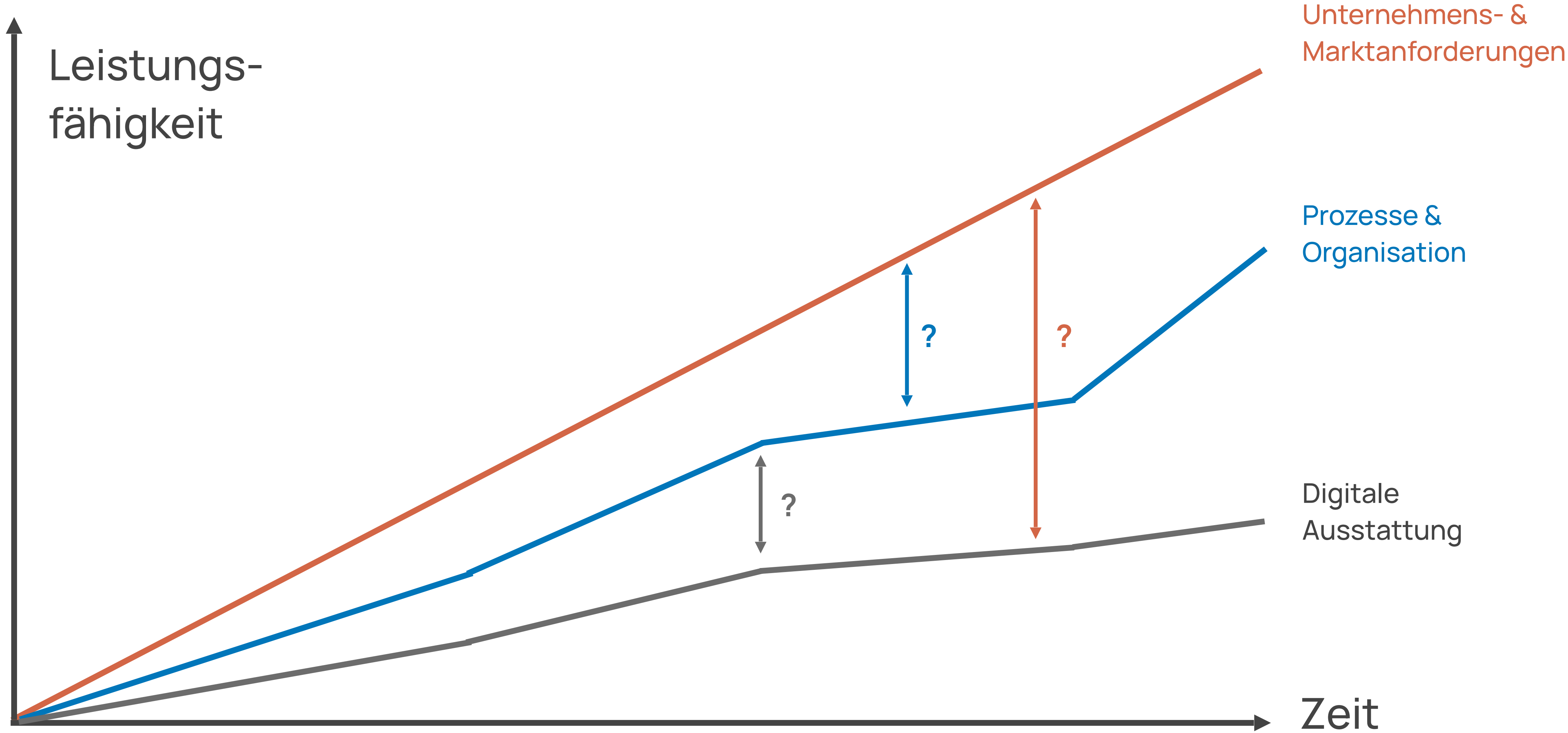


Zeit ist linear, die Customer Journeys nicht

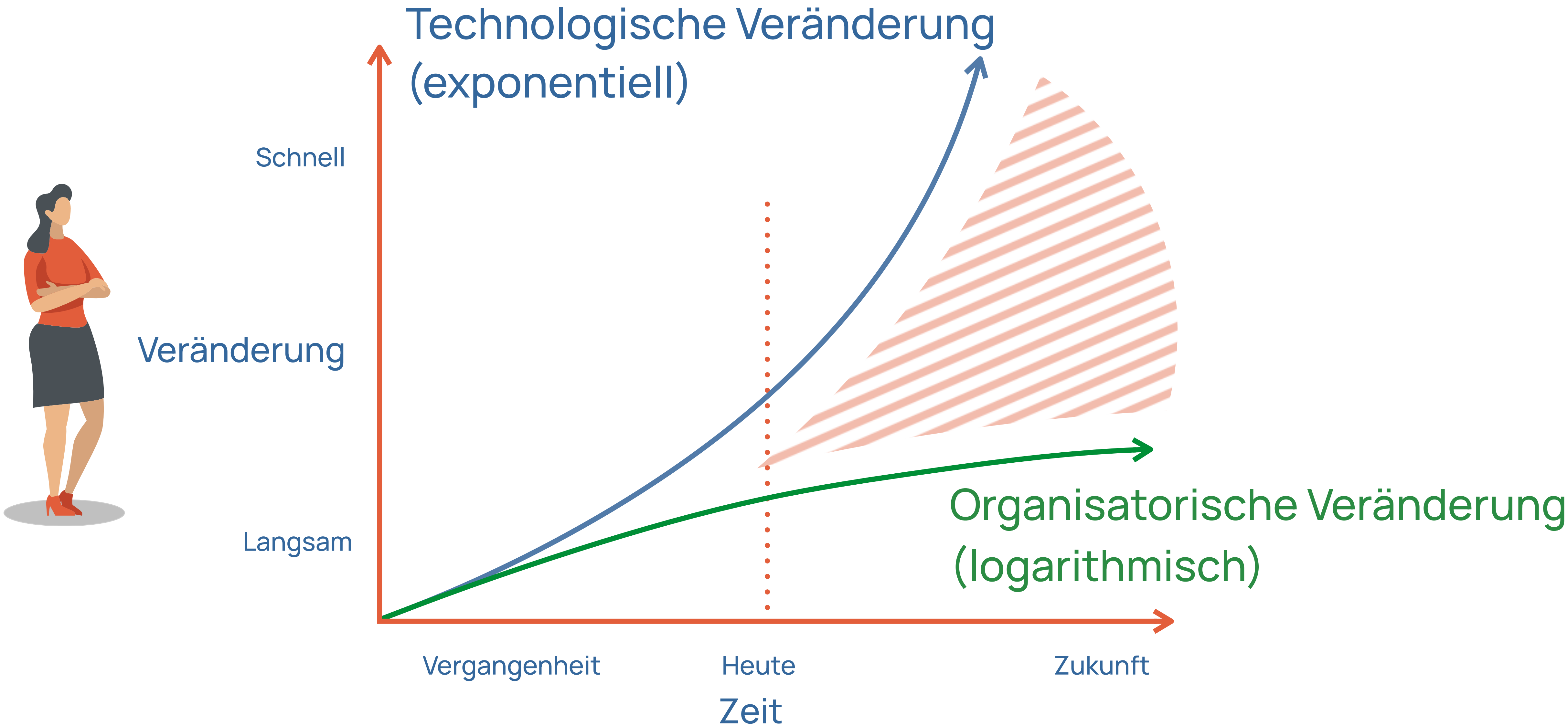


In der realen Welt ähnelt die Reise eher einem Labyrinth als einem linearen Weg oder Trichter.

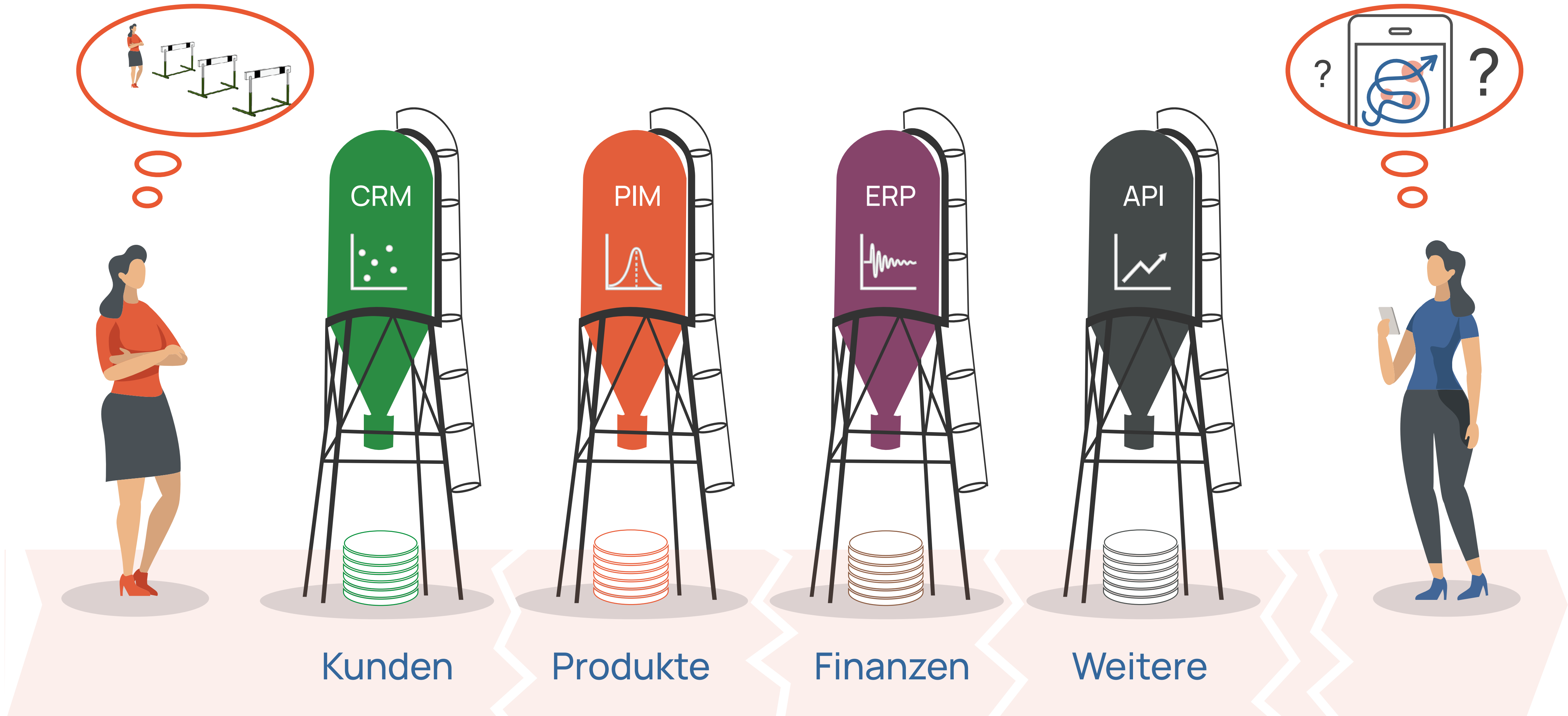
Herausforderungen



Mind the Gap



Datensilos bremsen die Unternehmen



Die 5 wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die 5 wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die 5 wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die 5 wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



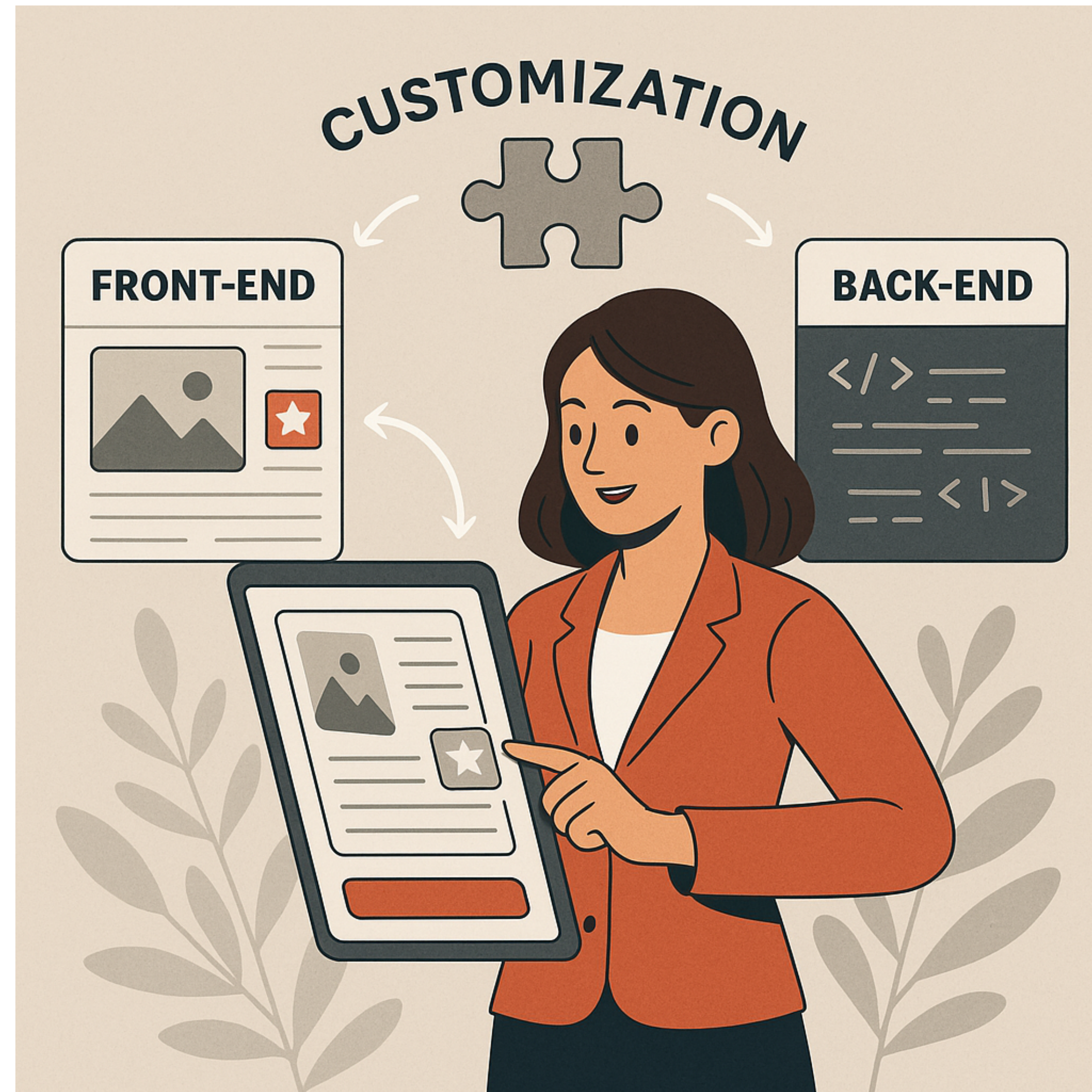
Die 5 wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die 5 wichtigsten Anforderungen an eine Plattform



Die 5 wichtigsten Anforderungen an eine Plattform



Die 5 wichtigsten Anforderungen an eine Plattform

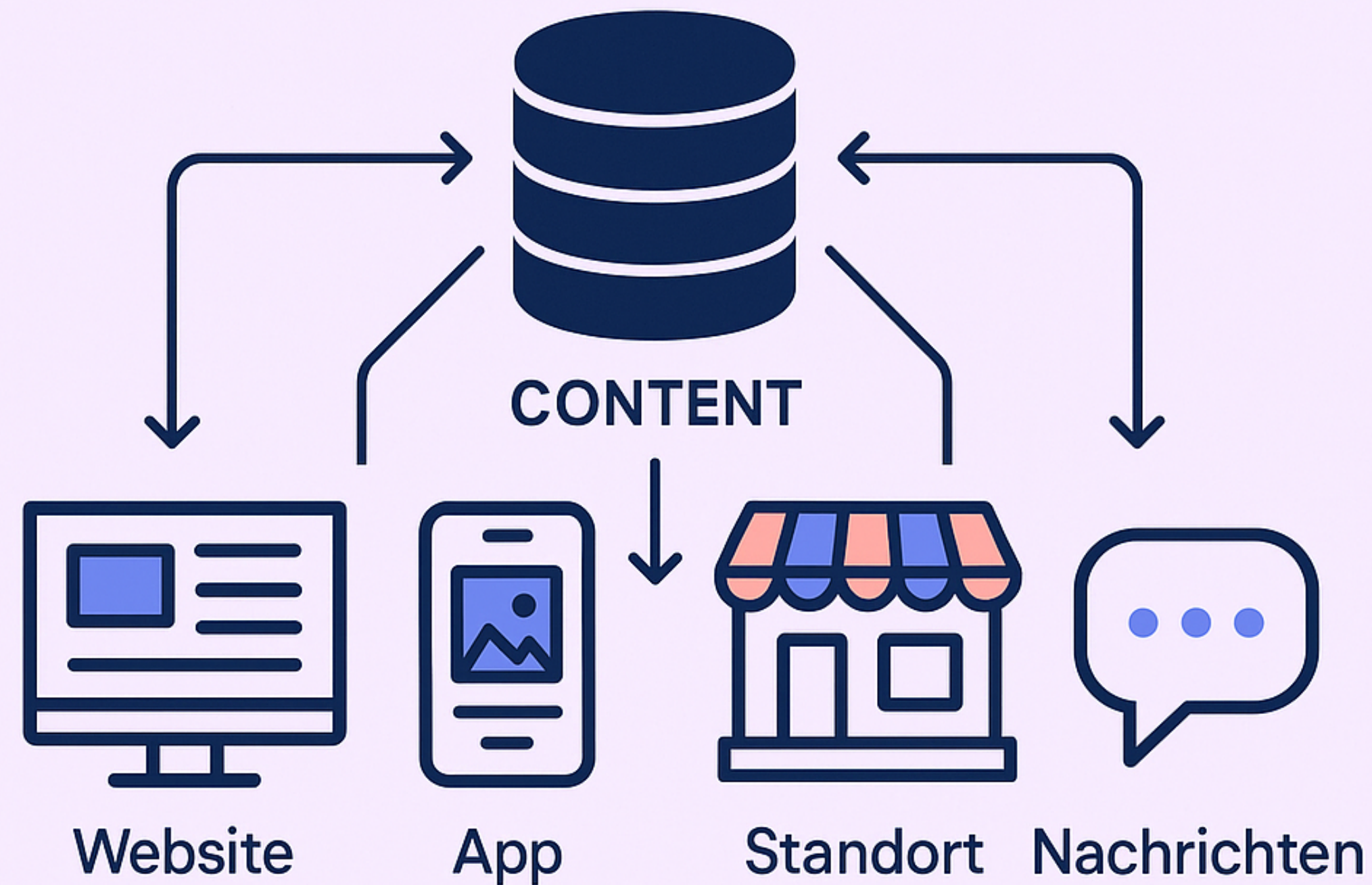


Die 5 wichtigsten Anforderungen an eine Plattform



Die 5 wichtigsten Anforderungen an eine Plattform

Omnichannel-Bereitschaft



Die Customer Journey sprengt Silos



Impulse und Austausch

