

2025-10-22: Technologietag Maschinenbau

Kundenerlebnis und Wandel der Kunden- bedürfnisse

Jan Hepke

AGENDA

1 Wandel der Kundenbedürfnisse

Vom Markt zum Mensch

Internationalität - Länderspezifische und
branchenabhängige Marktansprache

Digitale Funktionen bei Maschinen
und digitale Services

Bedürfnisse kommender Generation von jungen
Mitarbeitenden auf Kundenseite und im Unternehmen



Kommende Generationen

(Eigene Mitarbeiter und Kundenseite)

Umfeld und Werte



- Ära von Start-Ups / Crowdfunding
- Keine Ländergrenzen
- Digital Natives, intuitive Nutzung sozialer Medien

Ziele im Beruf



- Selbstverwirklichung
- Sicherer Arbeitsplatz
- Moderner Arbeitsplatz mit vernetzter Tool-Landschaft

Arbeitsweise



- Flexibilität und Remote
- Self-Services
- Nutzung von KI
- Digitale Kommunikation „Chatten anstelle von Telefonieren“
- Lebenslanges Lernen

Das Folgende ist eine unvermeidliche Tatsache ...

Die Zukunft ist vernetzt und Unternehmen müssen die Bedürfnisse der nachfolgenden digital-affinen Generationen erfüllen.



AGENDA

- 1 Wandel der Kundenbedürfnisse
- 2 Maschinenbau - Ideales Kundenerlebnis (CX)

Im Maschinenbau
steht traditionell
die Maschine im
Mittelpunkt.



Bei der **C**ustomer
eXperience steht
der Mensch im
Mittelpunkt.



Eine CX Plattform stellt
den Menschen in den
Mittelpunkt und macht
Produkte erlebbar.



Von der Anforderung zum idealen Kundenerlebnis

Markt

- Internationalität
- Spezifische Ansprache
- Digitale Angebote für Anlagen und Maschinen
- Vernetzte Systemlandschaft

Mensch

- Internationalität
- Persönliche Ansprache
- Self-Services
- Unterschiedliche Kanäle für Informationen
- Modernes Arbeiten

= Vernetzte und KI-gestützte CX Plattform

Ideales Kundenerlebnis

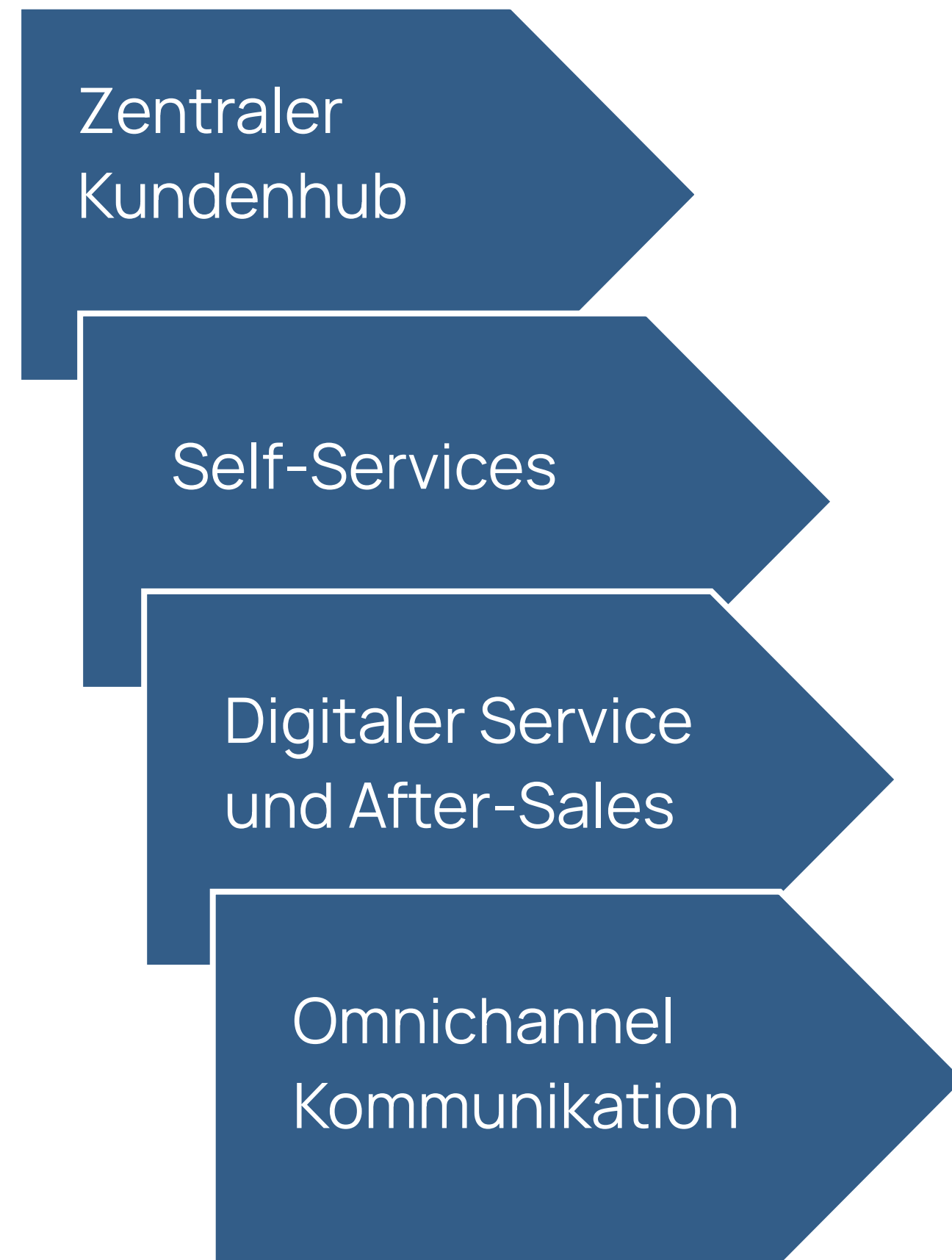
Digitale Sichtbarkeit &
Interaktion

Transparente
Customer Journey

Intelligente
Datenintegration

Ideales Kundenerlebnis

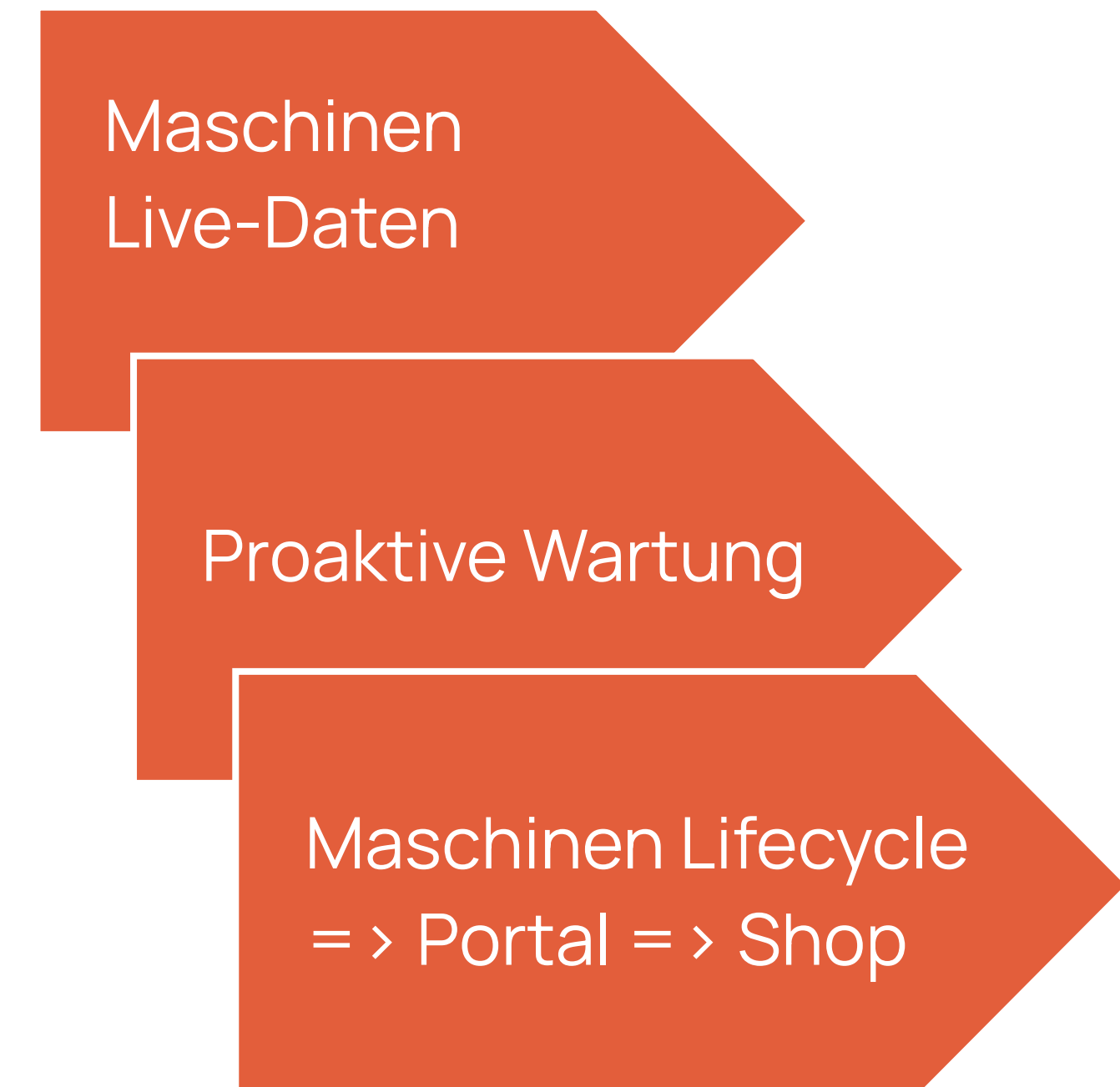
Digitale Sichtbarkeit & Interaktion



Transparente Customer Journey



Intelligente Datenintegration



Ideales Kundenerlebnis

Digitale Sichtbarkeit & Interaktion

Zentraler
Kundenhub

Self-Services

Digitaler Service
und After-Sales

Omnichannel
Kommunikation

Transparente Customer Journey

Ansprechbarkeit /
Erreichbarkeit

Digitale
Angebotsstrecken

Konfiguration - sicher
und erlebbar machen

Persönliche Ansprache,
spezifisches Marketing

Intelligente Datenintegration

Maschinen
Live-Daten

Proaktive Wartung

Maschinen Lifecycle
=> Portal => Shop

Nutzung und Einsatz von KI

Impulse und Austausch

