

1

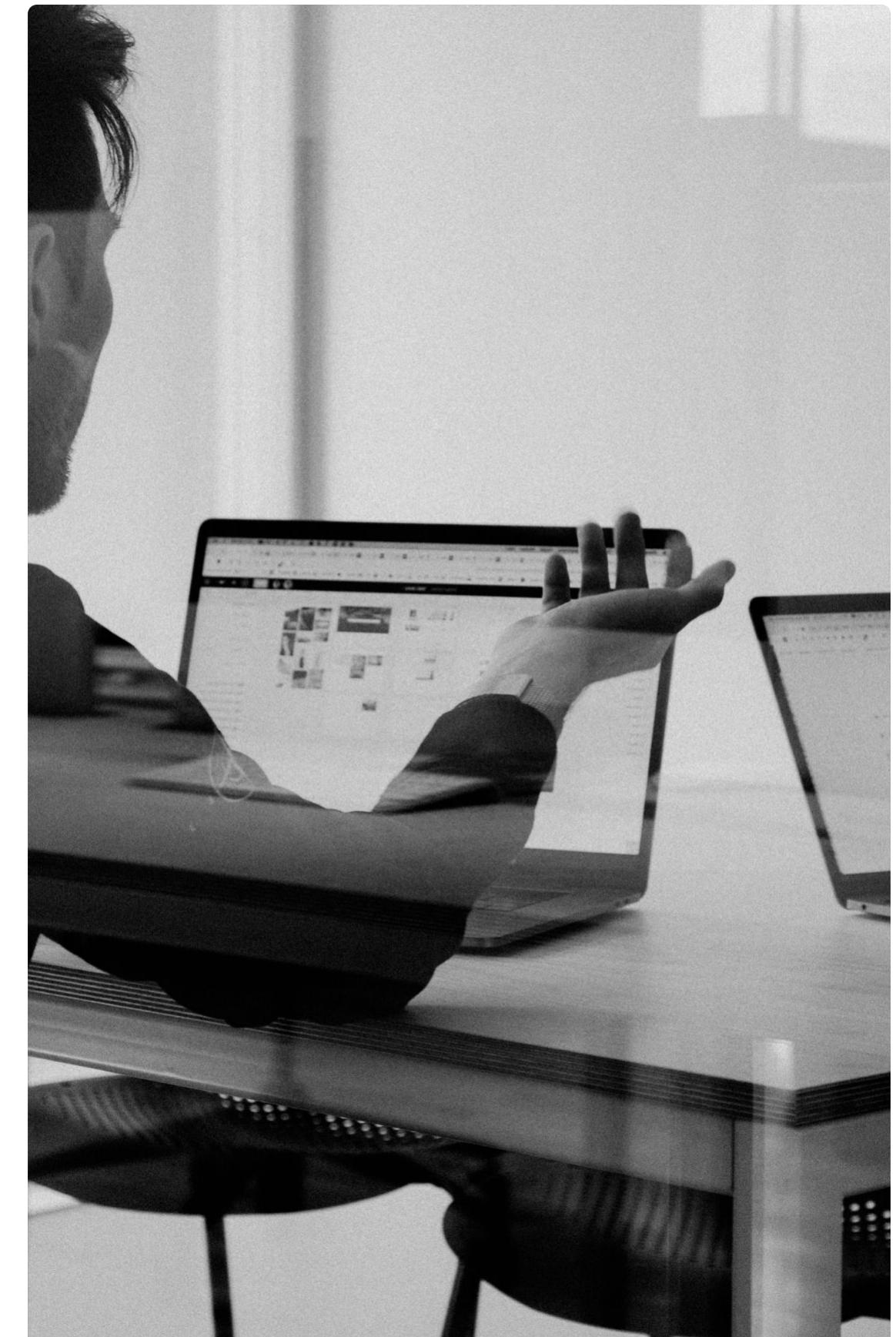
Digitale Exzellenz



Was ist digitale Exzellenz ?

Digitale Exzellenz bedeutet, digitale Technologien so einzusetzen, dass sie strategischen Mehrwert schaffen – effizient, innovativ und kundenzentriert.

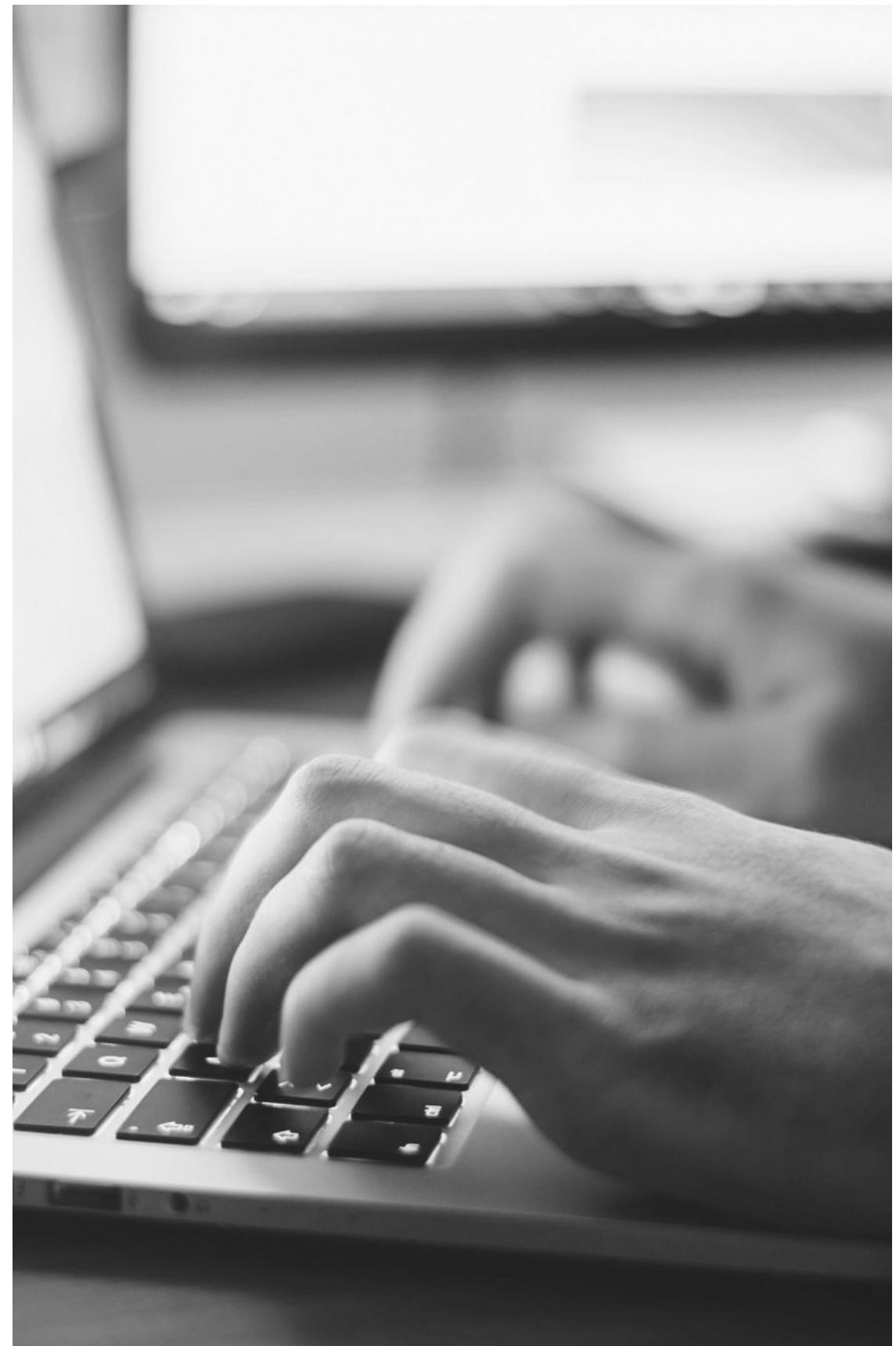
Ziele: Prozesse optimieren, Kundenerwartungen übertreffen und Wettbewerbsfähigkeit sichern.



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.



Was ist was? Einige Definitionen ...

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.



Was ist was? Einige Definitionen ...

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.



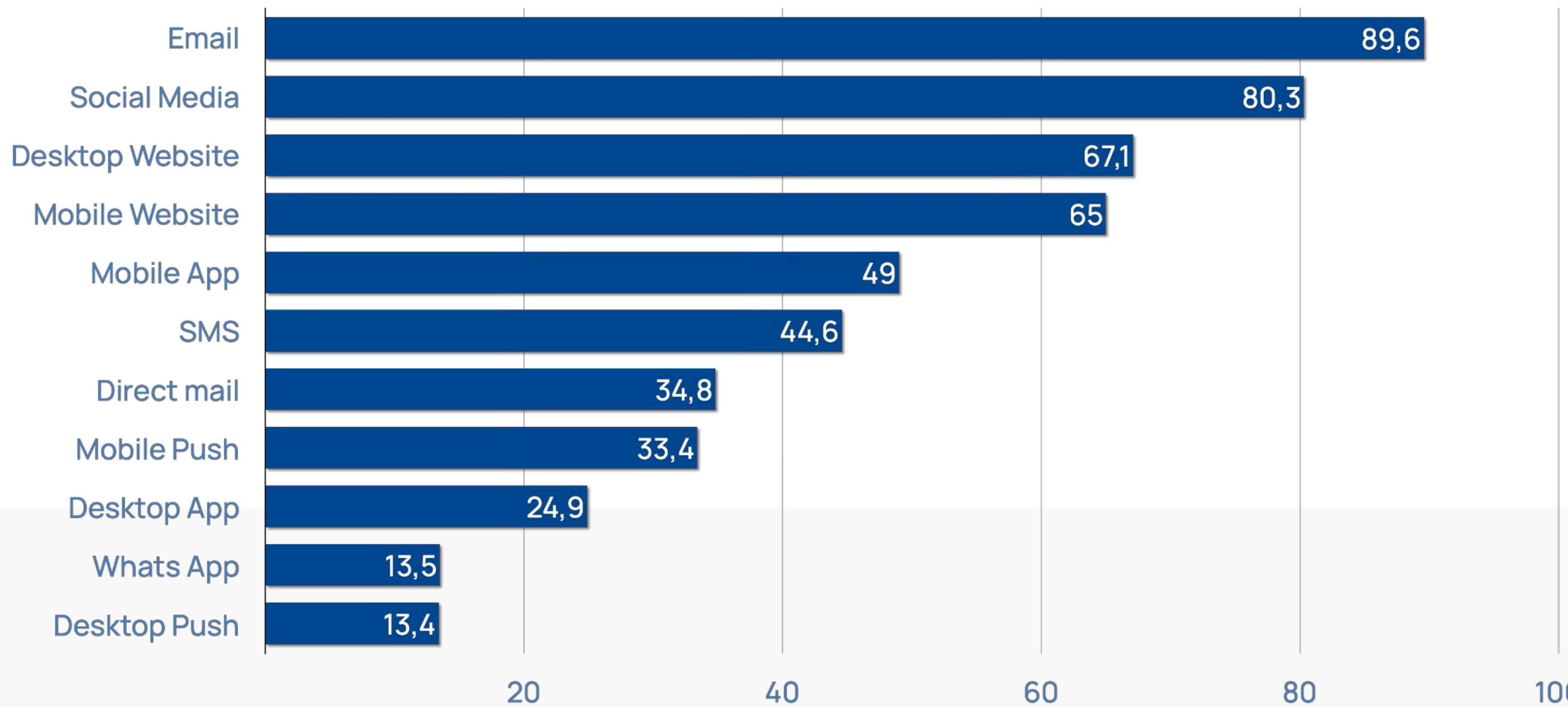
**Eine unvermeidliche Tatsache:
Die Zukunft ist vernetzt und
Unternehmen müssen die
Bedürfnisse der nachfolgenden
digital-affinen Generationen
erfüllen.**



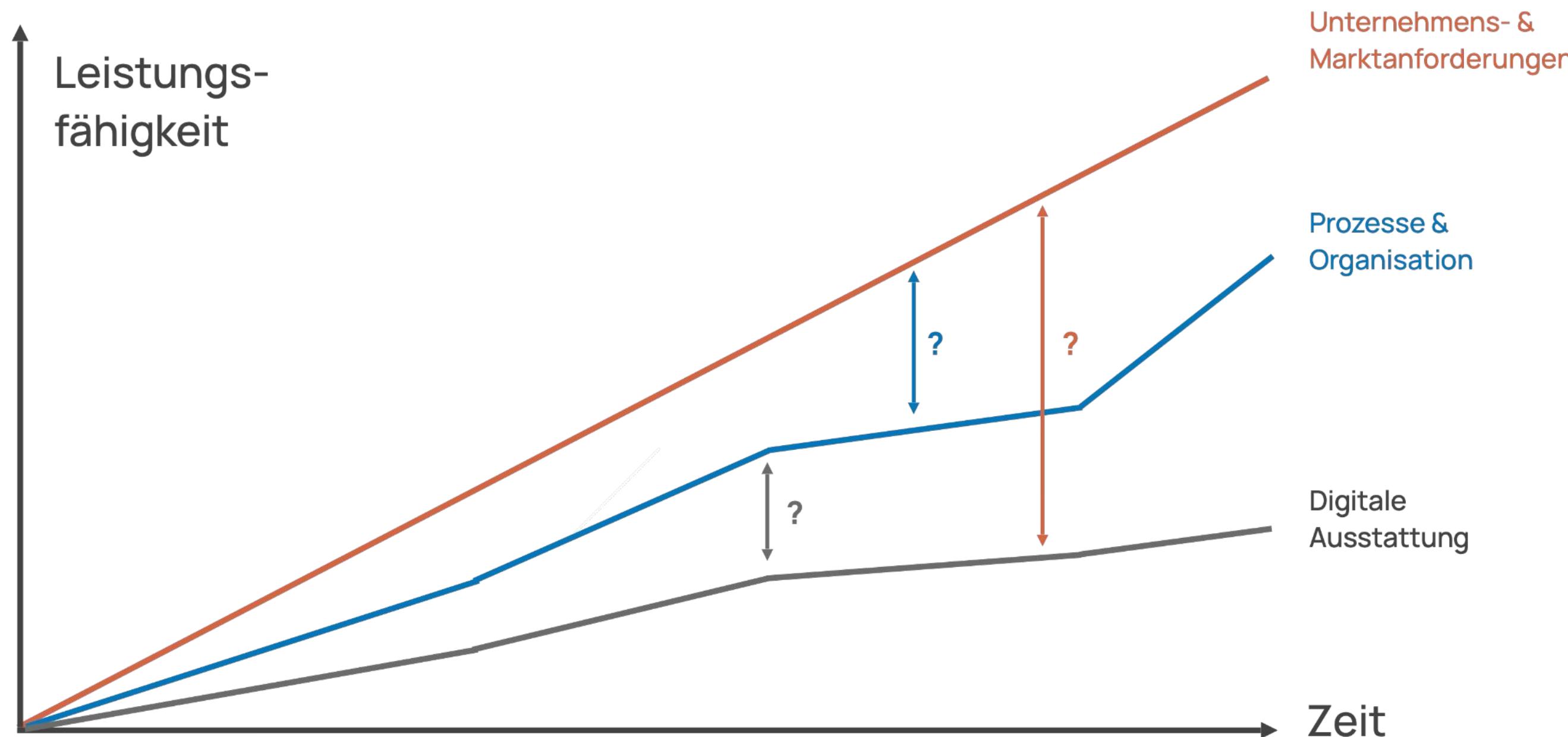
Insight:Digital - Customer Experience Masterclass

Ausgangssituation - Wo stehen wir heute?

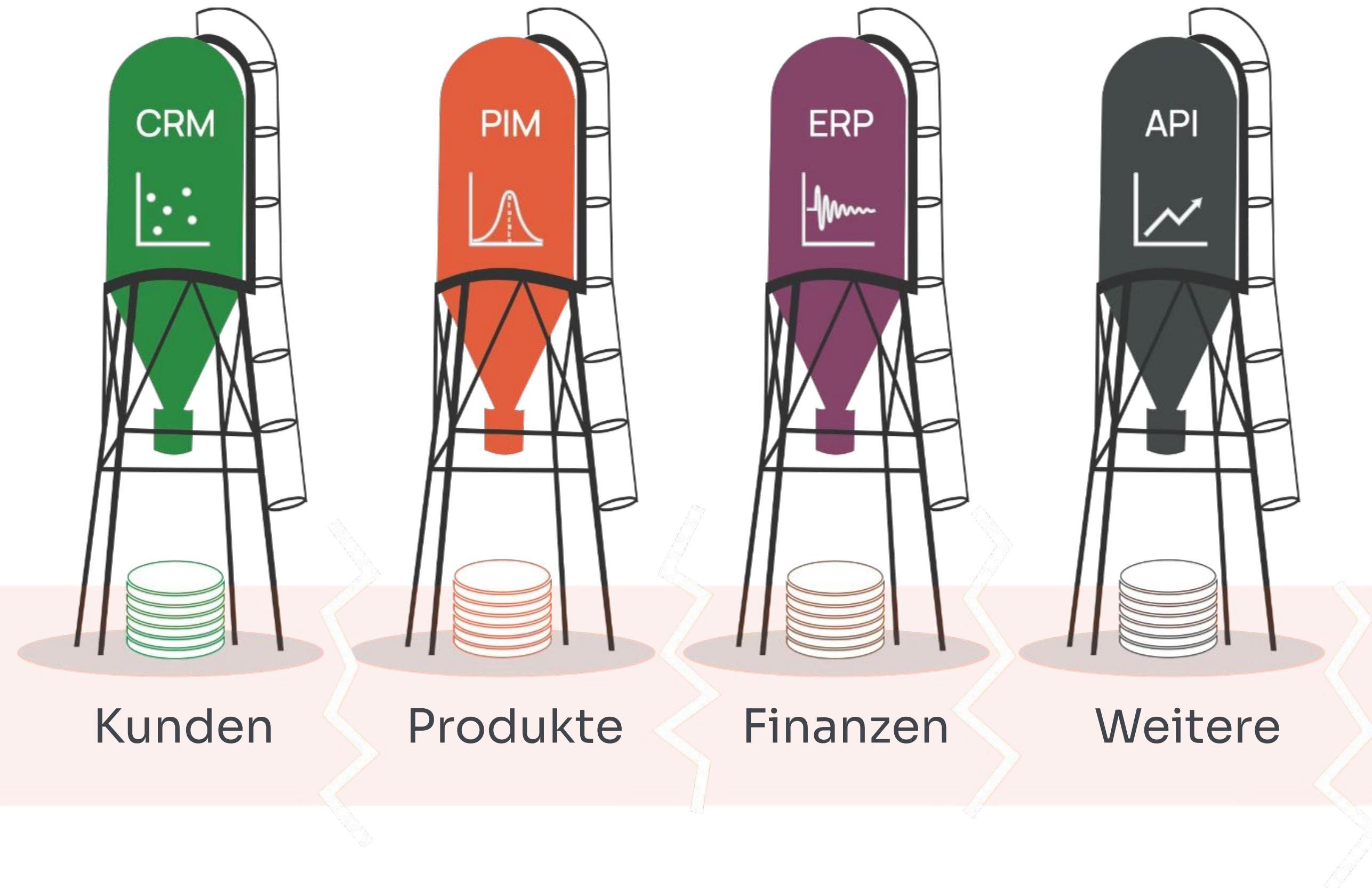
Kunden nutzen viele Kanäle



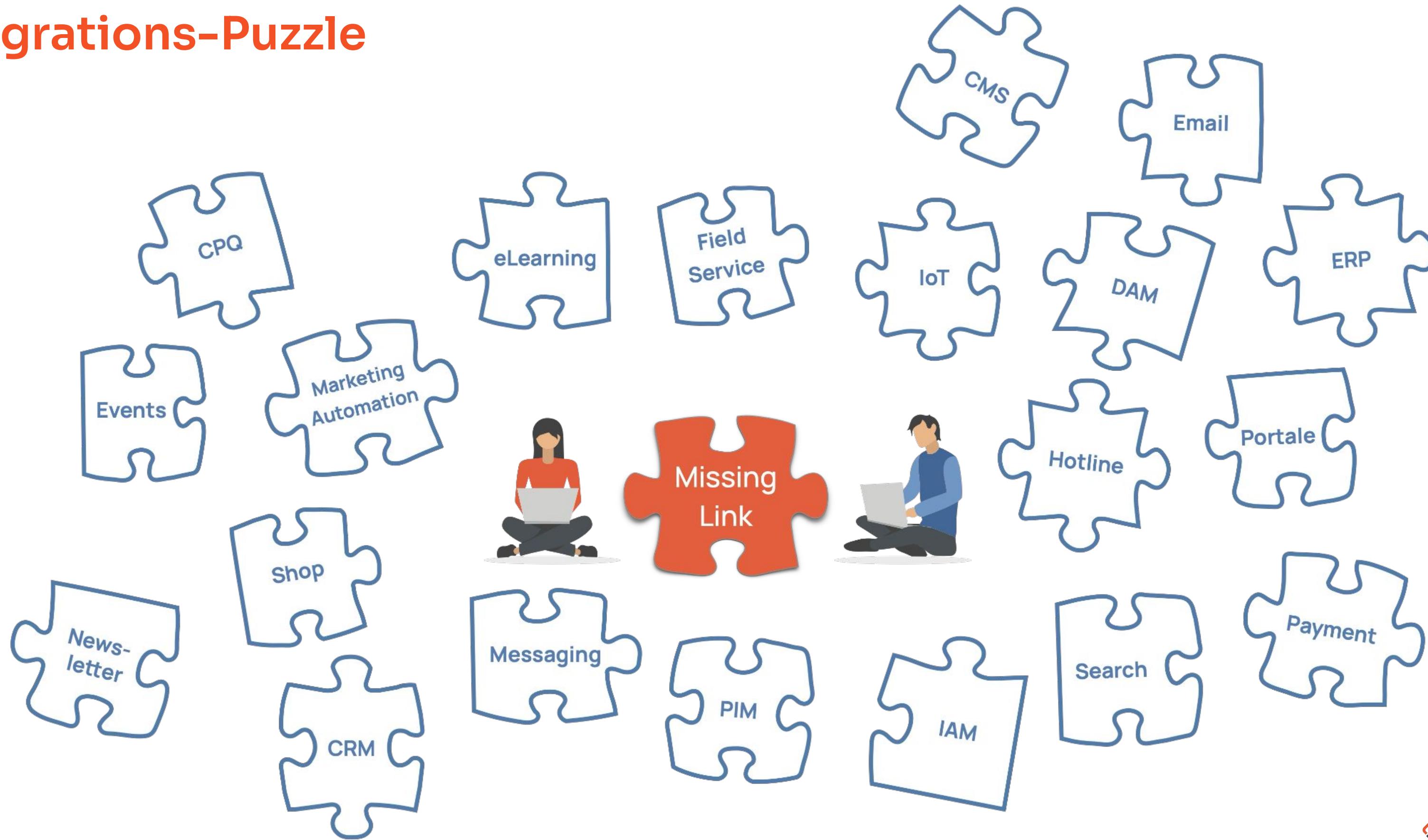
Herausforderungen



Daten sind nicht verbunden



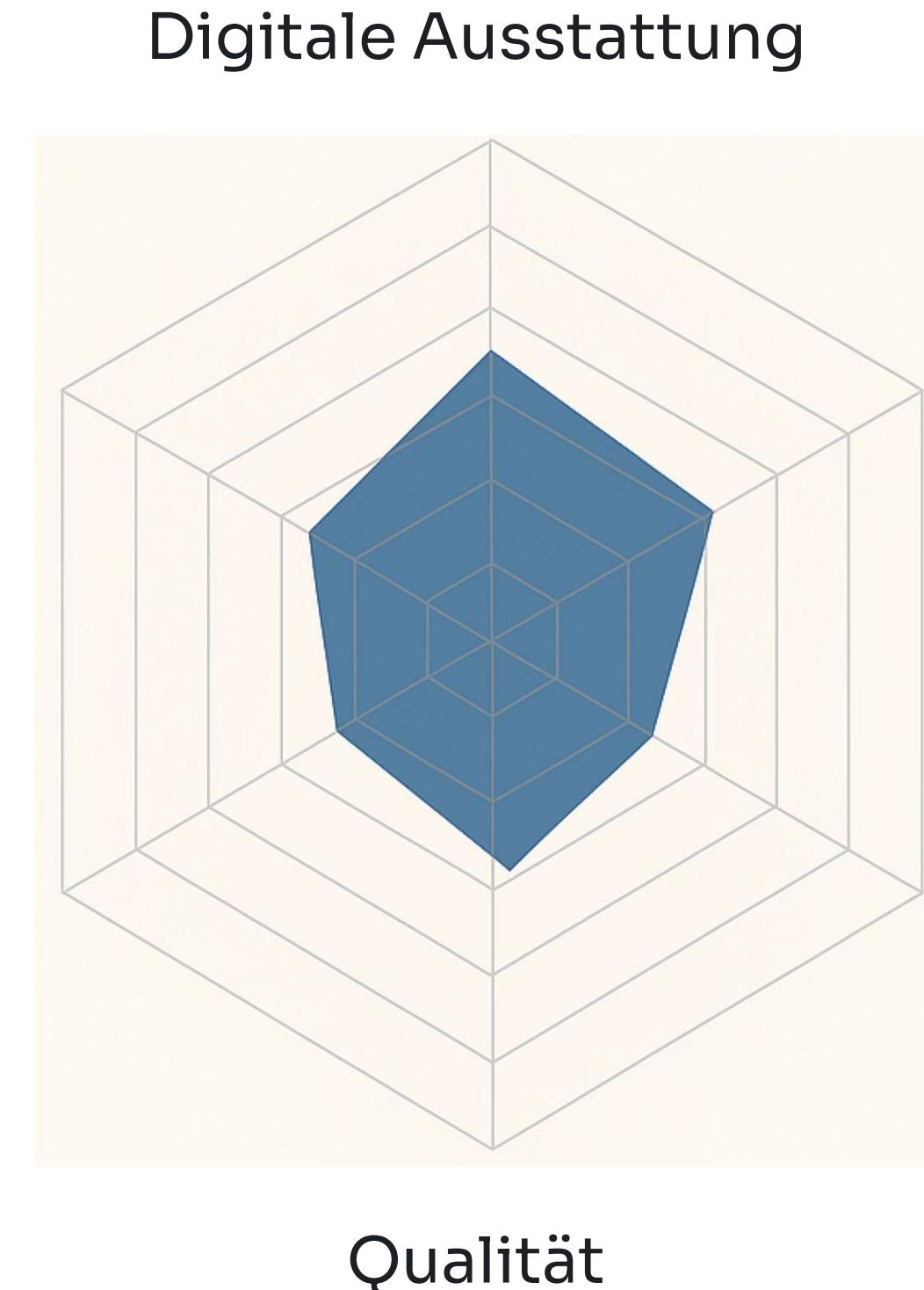
Integrations-Puzzle



Eigenen digitalen Standort berücksichtigen

Automatisierung /
Geschwindigkeit

Prozessoptimierung



Automatisierung /
Geschwindigkeit

Flexibilität

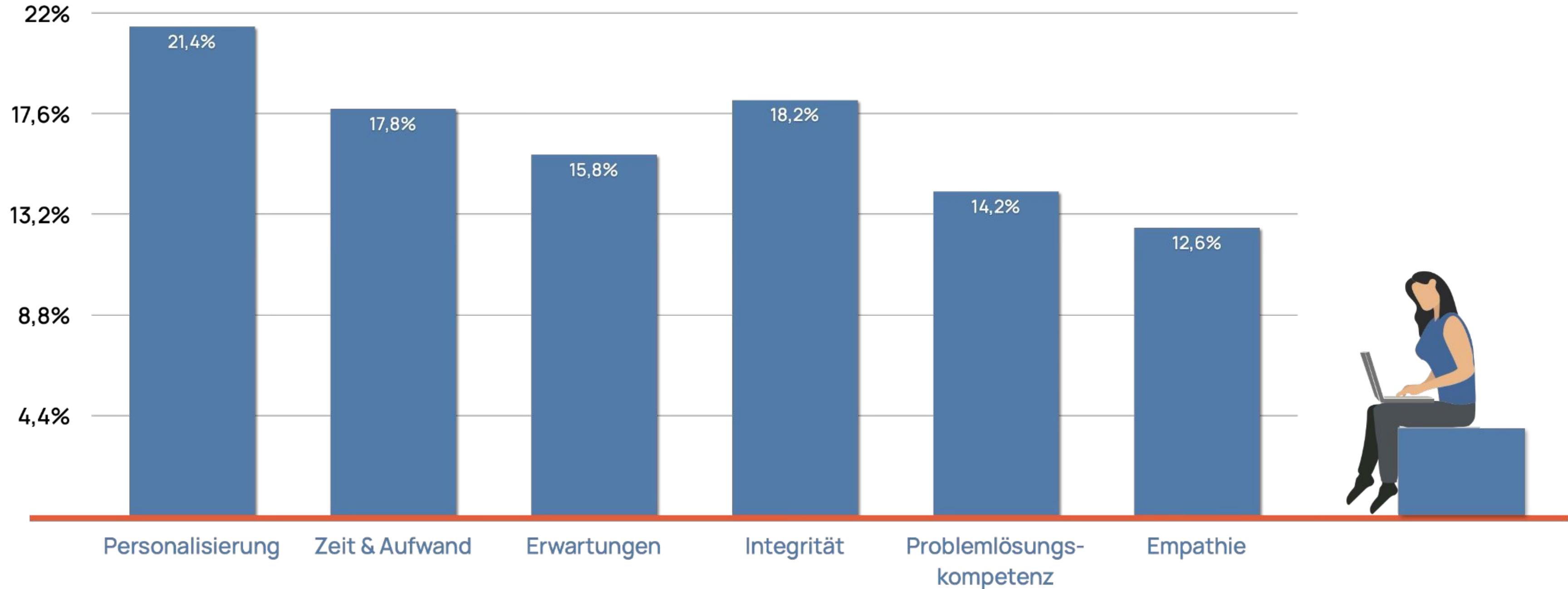
Mind the Gap



Insight:Digital - Customer Experience Masterclass

Die Reise des Kunden

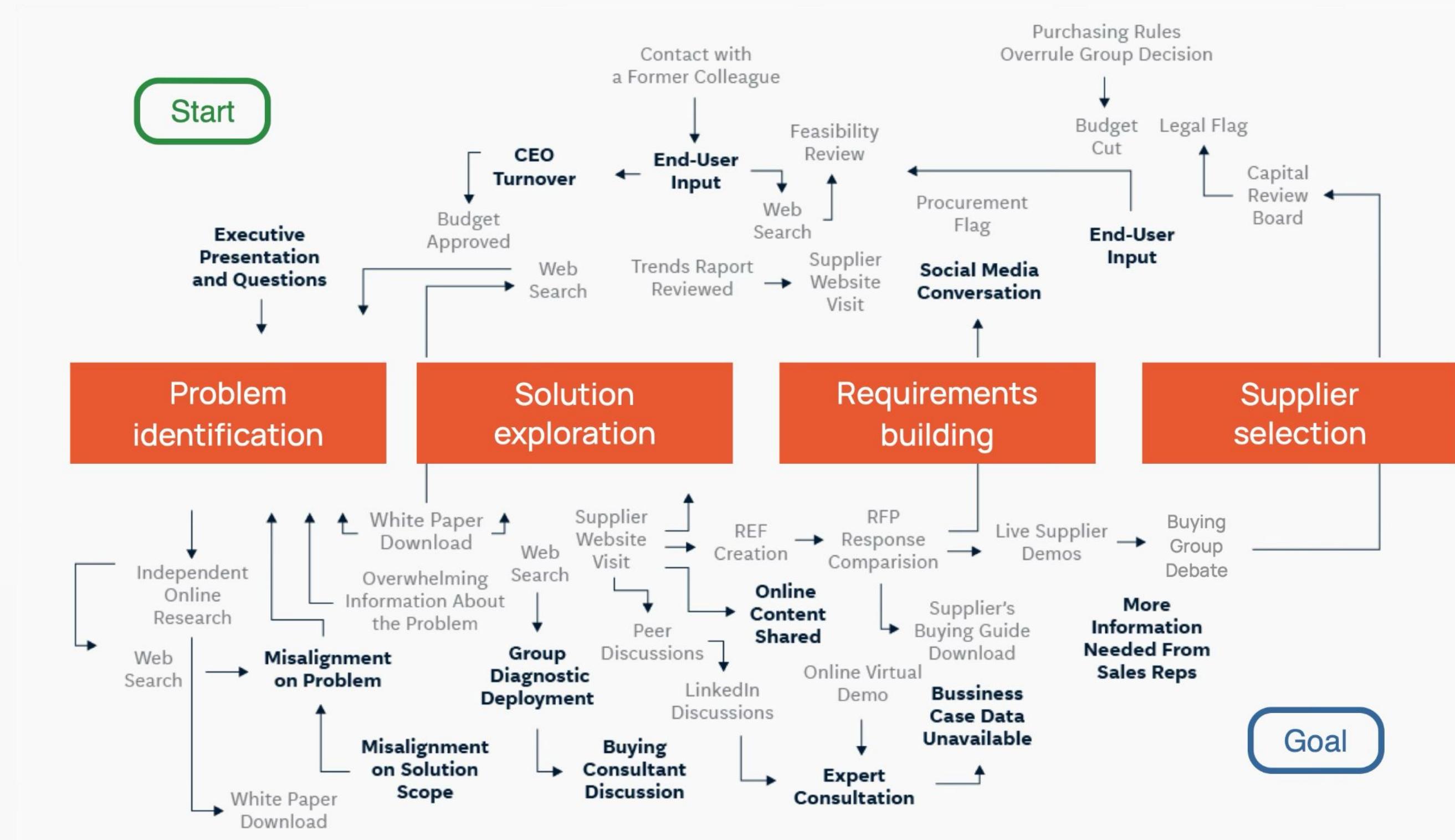
Einflussfaktoren Customer Experience



360° Sicht auf den Kunden



Zeit ist linear, die Customer Journeys nicht



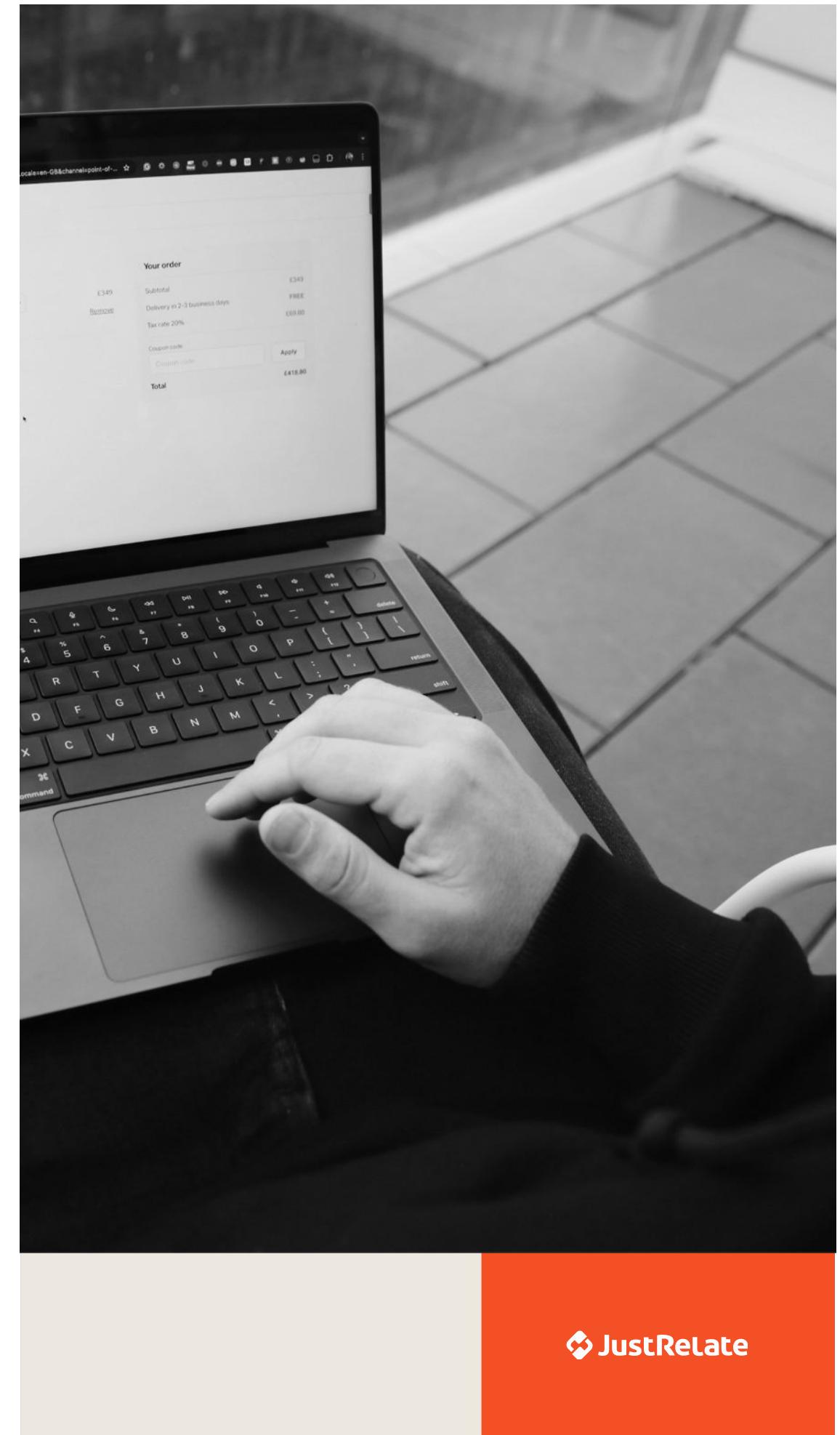
Insight:Digital - Customer Experience Masterclass

Eine Plattform als verbindendes Element für Customer Engagement

Warum eine CX Plattform?

Mehrwerthe

- Optimierung und Treffen strategischer Entscheidungen anhand gesammelter Touchpoints und Datenströme (Daten von CRM, BI Tool, Homepage, Portal)
- Kollaborative Zusammenarbeit (inhaltlich und zeitlich) eines Teams an Kampagnen über geeignetes, visualisiertes Frontend
- Bewertung von Kampagnen
- Umsetzung einer KI-gestützten Personalisierung mit dem Ziel, Kundenbedarfe vorausschauend zu bedienen



Von der Anforderung zum idealen Kundenerlebnis

Markt

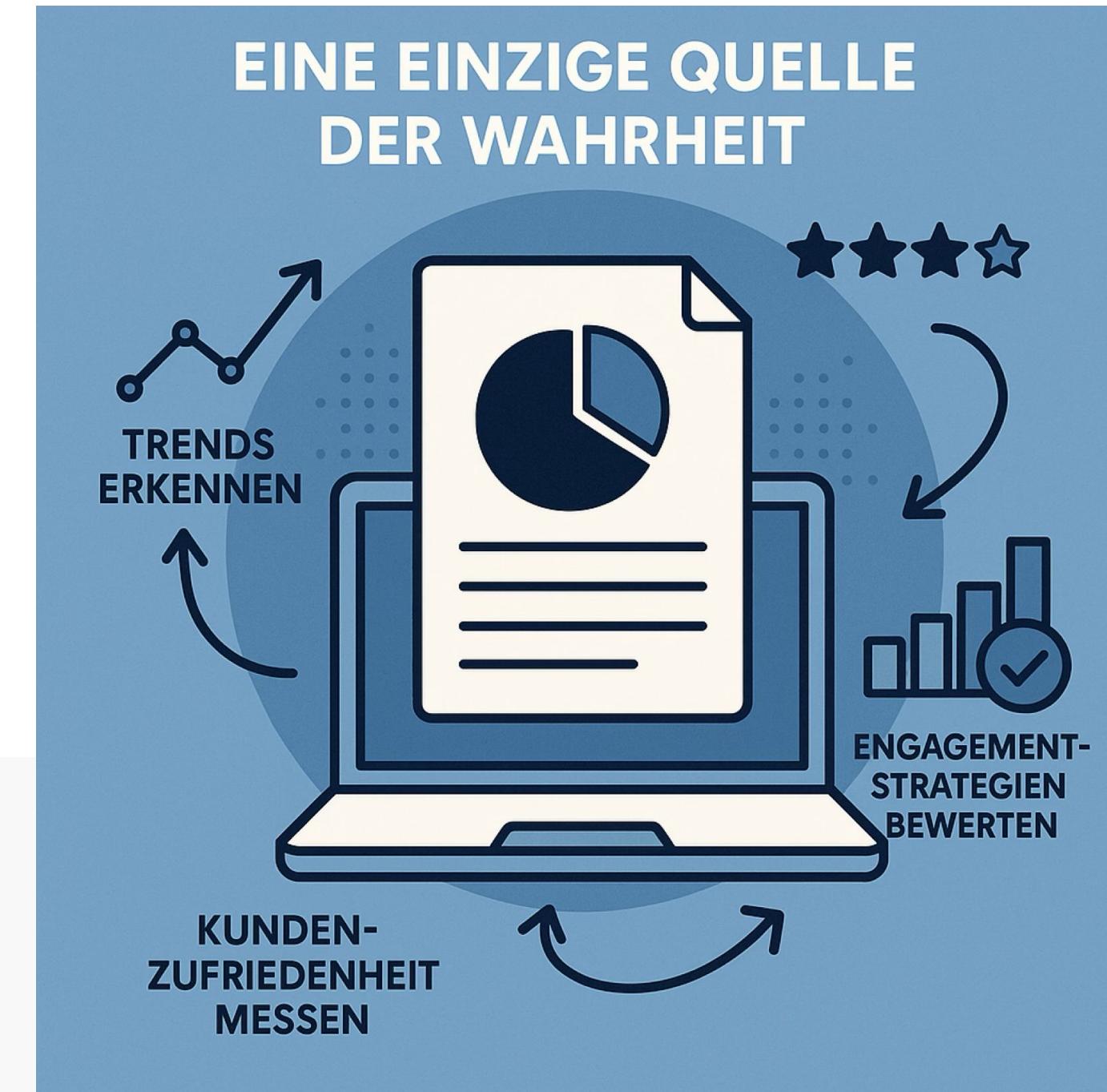
- Internationalität
- Spezifische Ansprache
- Digitale Angebote
- Vernetzte Systemlandschaft

Mensch

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

= Vernetzte und KI-gestützte CX Plattform

Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die wichtigsten Anforderungen an eine Plattform



Multi Channel
Kommunikation

Alle Kanäle sind
verfügbar
und miteinander
verbunden

Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



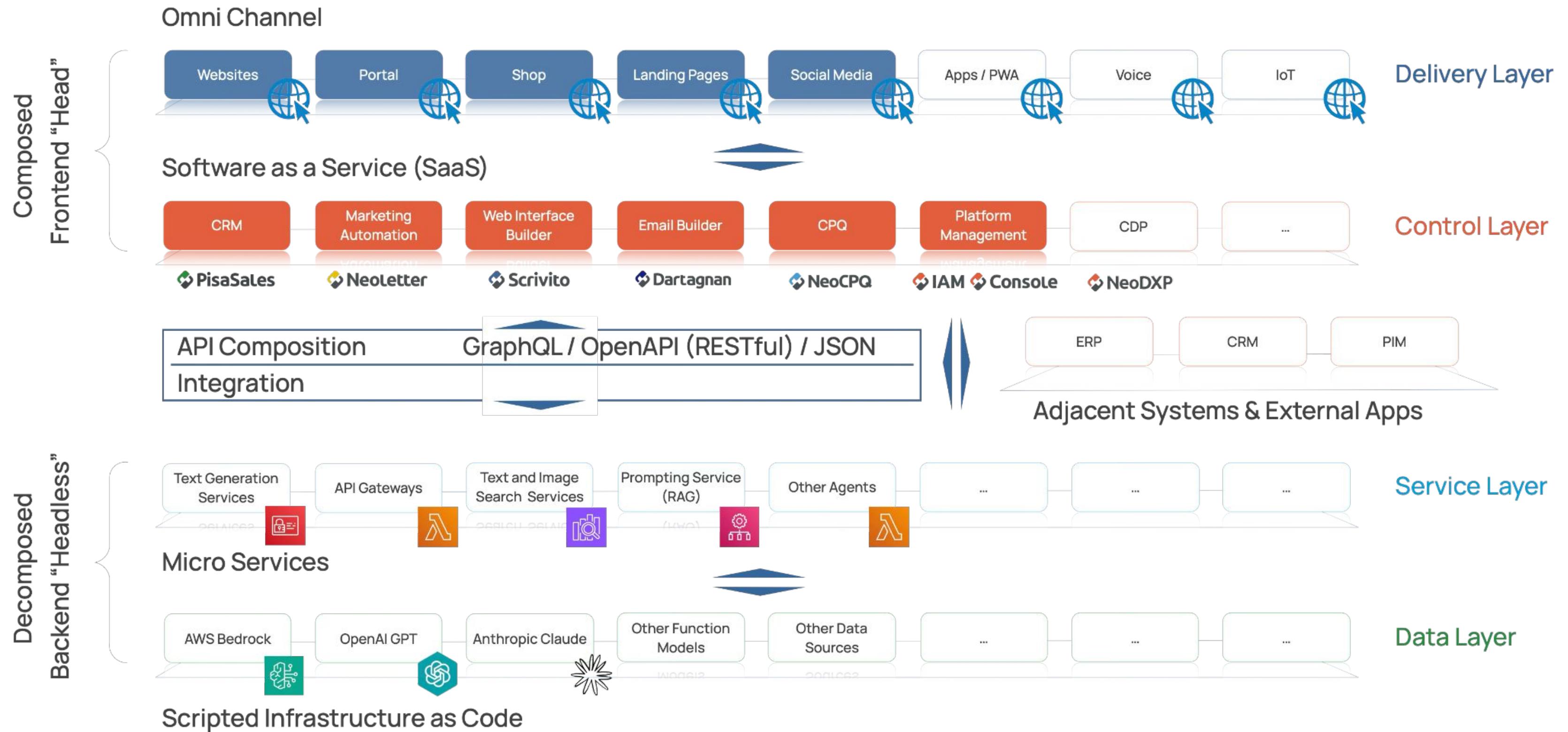
Die wichtigsten Merkmale zu Customer Engagement



Die Customer Journey sprengt Silos



AI Services innerhalb der Plattform



Insight:Digital - Customer Experience Masterclass

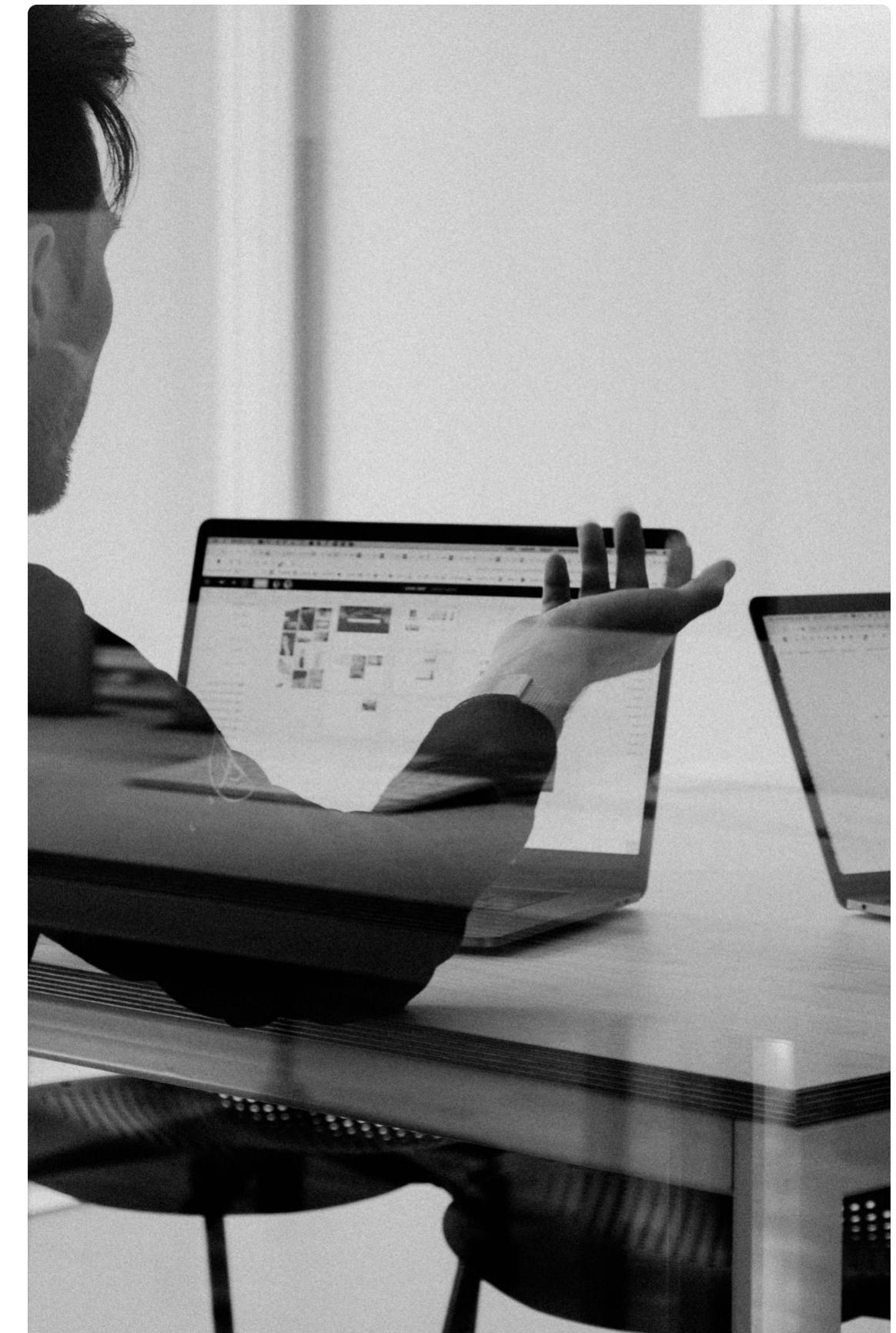
Take aways

Take aways – Wesentliche Erkenntnisse

Das ideale Kundenerlebnis der Zukunft ist **datengetrieben**, **personalisiert** und **anwenderfreundlich**.

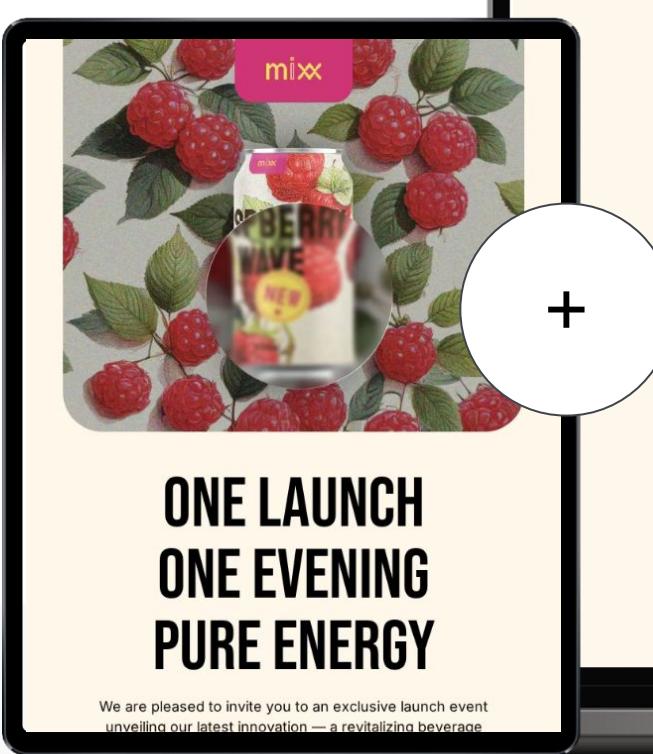
Volatile Märkte und hohe Dynamik bei der Nutzung der Technologien erfordern **Schnelligkeit** und **Flexibilität**.

KI ist ein essentieller Baustein!

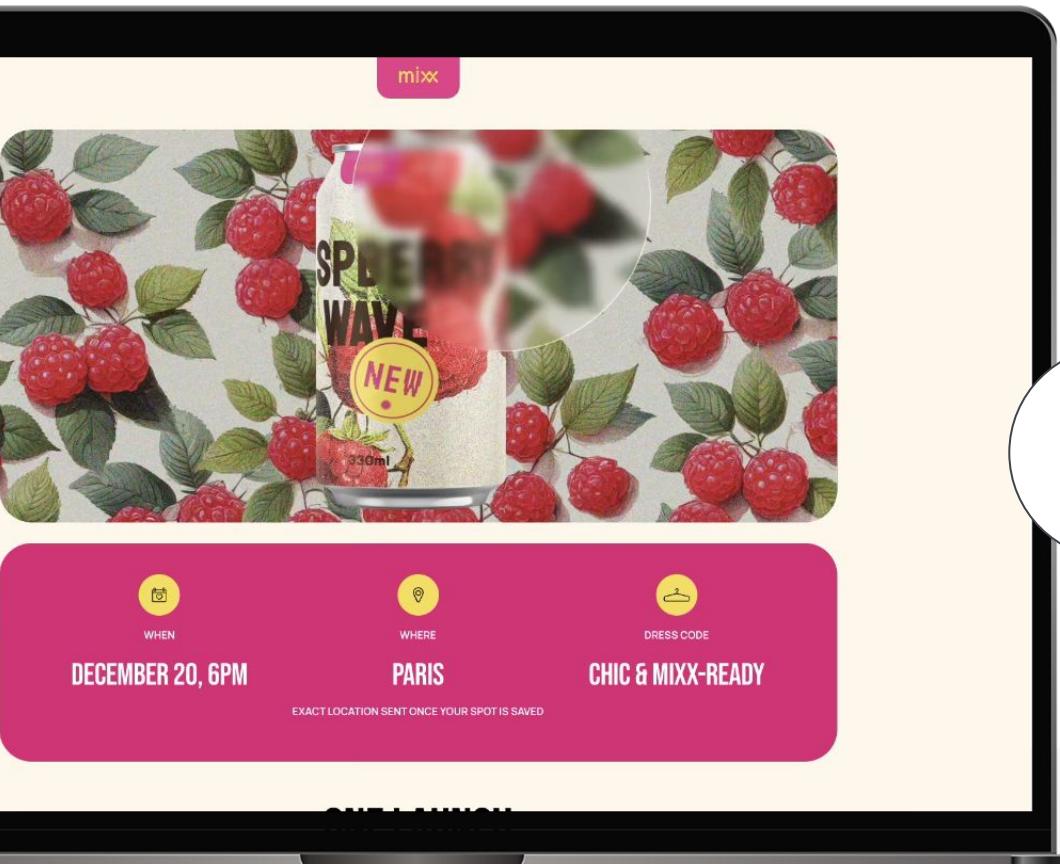


Kampagnen-Szenarios

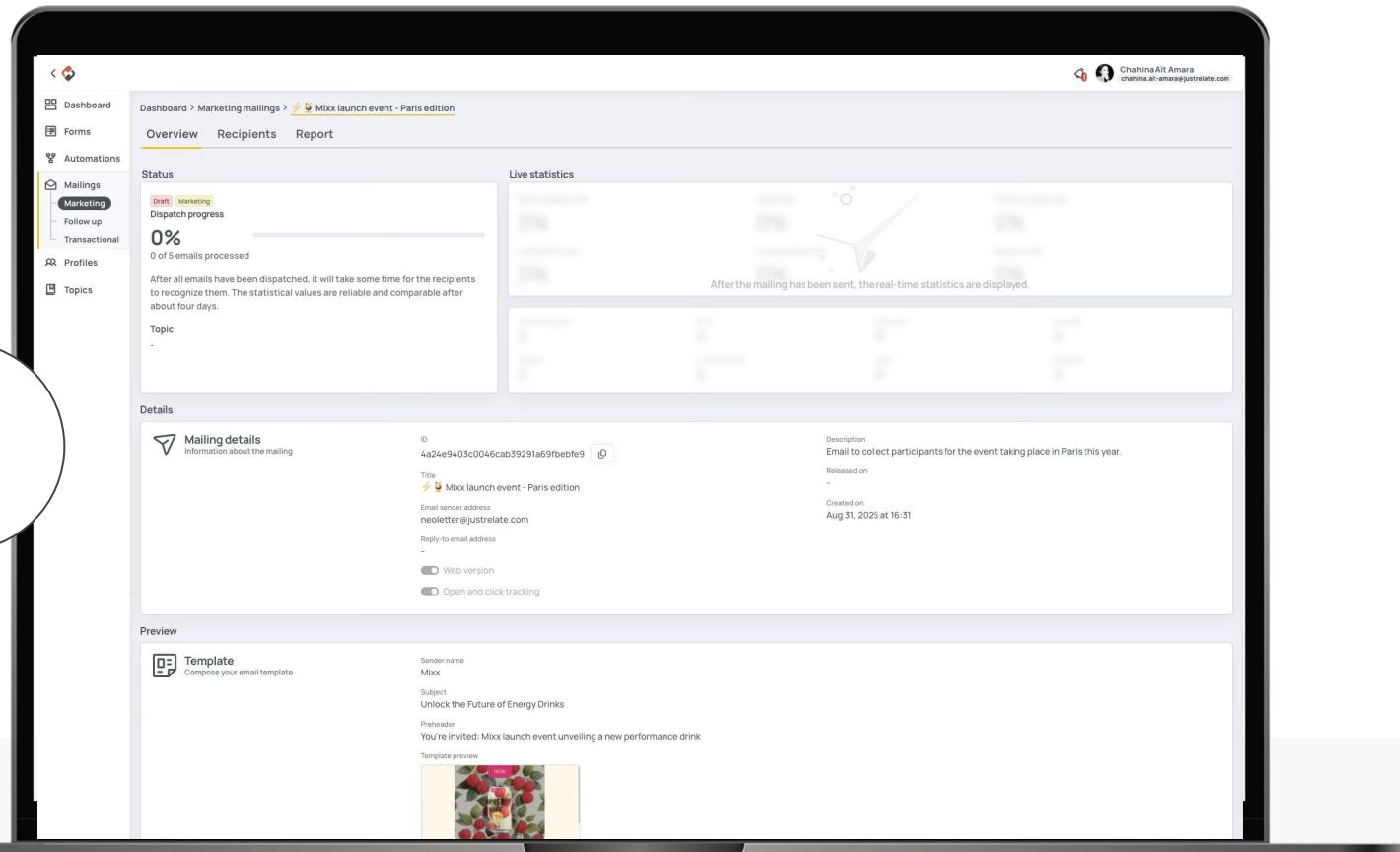
E-Mail



Landing Page



Mailing



DIE RICHTIGE STRATEGIE, NICHT TECHNOLOGIE FÜHRT ZU DIGITALER TRANSFORMATION

Laut einer MIT Sloan-Studie (Kane et al., 2015) ist eine Strategie der Erfolgsfaktor für die digitale Transformation.



Engaging your Customers

SEE YOU SOON

Holger Müller

holger.mueller@justrelate.com



THANK
YOU