

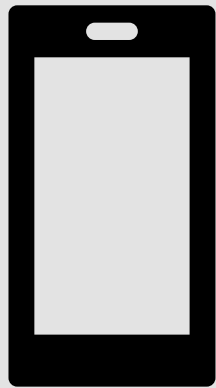
The background features a warm orange color palette. On the left, there is a network of white nodes connected by thin lines, resembling a digital or social network. On the right, a portion of the Earth is visible from space, showing continents and oceans. The overall aesthetic is modern and tech-oriented.

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis

Elmacioglu, Gamze; Kaplan, Cansel; Kurio, Madlen

Was ist Digitale Customer Experience(DCX)?

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis



Was ist Digital Customer Experience ?

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis

- Erfahrung eines Kunden, mit jedem digitalen Kontaktpunkt eines Unternehmens



- Kundenerlebnis steht im Vordergrund, Wünsche und Erwartungen des Kunden haben höchste Priorität → digitale Nabelschnur
- Ermöglichung einer positiven Erfahrung des Kunden bei seiner Customer Journey

Wie wirkt sich die DCX auf unseren Alltag aus?

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis

- Unternehmen verkaufen nicht mehr nur ein Produkt, sondern auch ein Erlebnis
- Produktökonomie wurde von der Erlebnisökonomie abgelöst
- Erwartungshaltung der Gesellschaft hat sich verändert



- Digitalisierung gewinnt immer mehr an Bedeutung



Fakten die bei bei der Kaufentscheidung im Online-Shop wichtig sind

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis



Warum ist die DCX wichtig?

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis

- Kundenziele müssen einfach digital erreichbar sein
 - steigert die Loyalität
 - steigert die Bereitschaft zur Weiterempfehlung
- Ständige Möglichkeit orts- und zeitunabhängig sich über das Produkt zu informieren



Zentrale Aspekte von B2B – Online - Marktplätzen

Digital Customer Experience – Vom Kontakt zum Erlebnis





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Elmacioglu, Gamze; Kaplan, Cansel; Kurio, Madlen