

Übersicht

1	Begrüßung	16:00 – 16:05
2	Einleitung Herr Prof. Dr. Kleinkes	16:05 – 16:20
3	A und O des Business – Digitale Kundenschnittstellen	16:20 – 16:35
4	Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen	16:35 – 16:50
5	Erwartungen erkennen und erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung	16:50 – 17:05
6	Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung	17:05 – 17:20
	<i>Pause</i>	<i>17:20 – 17:50</i>
7	Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle	17:50 – 18:05
8	Do it like Amazon? – Tracking für digitale Kundenschnittstellen	18:05 – 18:20
9	Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics	18:20 – 18:35
10	How to DKS? – Ihre Checkliste für die Implementierung	18:35 – 18:50
	<i>Networking</i>	<i>18:50 – 20:00</i>



Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen

Aiwas, Diana; Noras, Blanca; Werner, Julia

Ohne digitale Maßnahmen keinen Mehrwert

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

42% der Unternehmen
haben das Thema
Digitalisierung fest in der
Geschäftsstrategie
verankert

34% der KMU haben
Bedenken, dass der
Datenschutz nicht
sichergestellt ist

Digitalisierungsindex von
KMU im Schnitt bei 56 von
100 Punkten

80% der KMU
verbuchen mit CMS
mehr Umsatz

82% der
Unternehmen
gewinnen mit ihrer
Webseite neue
Kunden

Wandel zur digitalen Kundenschnittstelle

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

Millennials (1981 bis 1995)

- Genießen hohen Komfort im Einkaufsprozess aus dem B2C-Bereich
- 46% der Entscheider auf Kundenseite sind Millennials
- Extern und intern digitalisiert

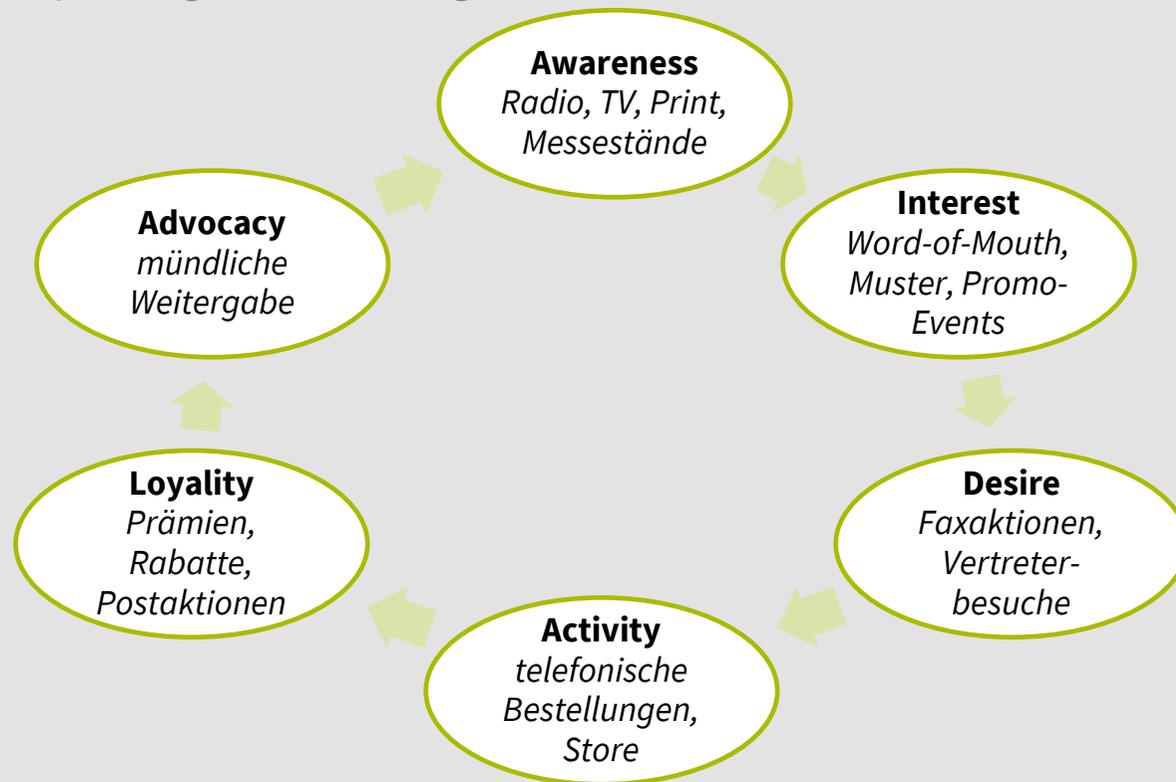
Babyboomer (1946 bis 1964)

- Analoge Vertriebswege
- Aufgewachsen in einer Welt ohne Internet, Smartphones und Apps
- Extern eher analog, intern digitalisiert



Wendung der klassischen Customer Journey – Digitale Geschäftsmodelle

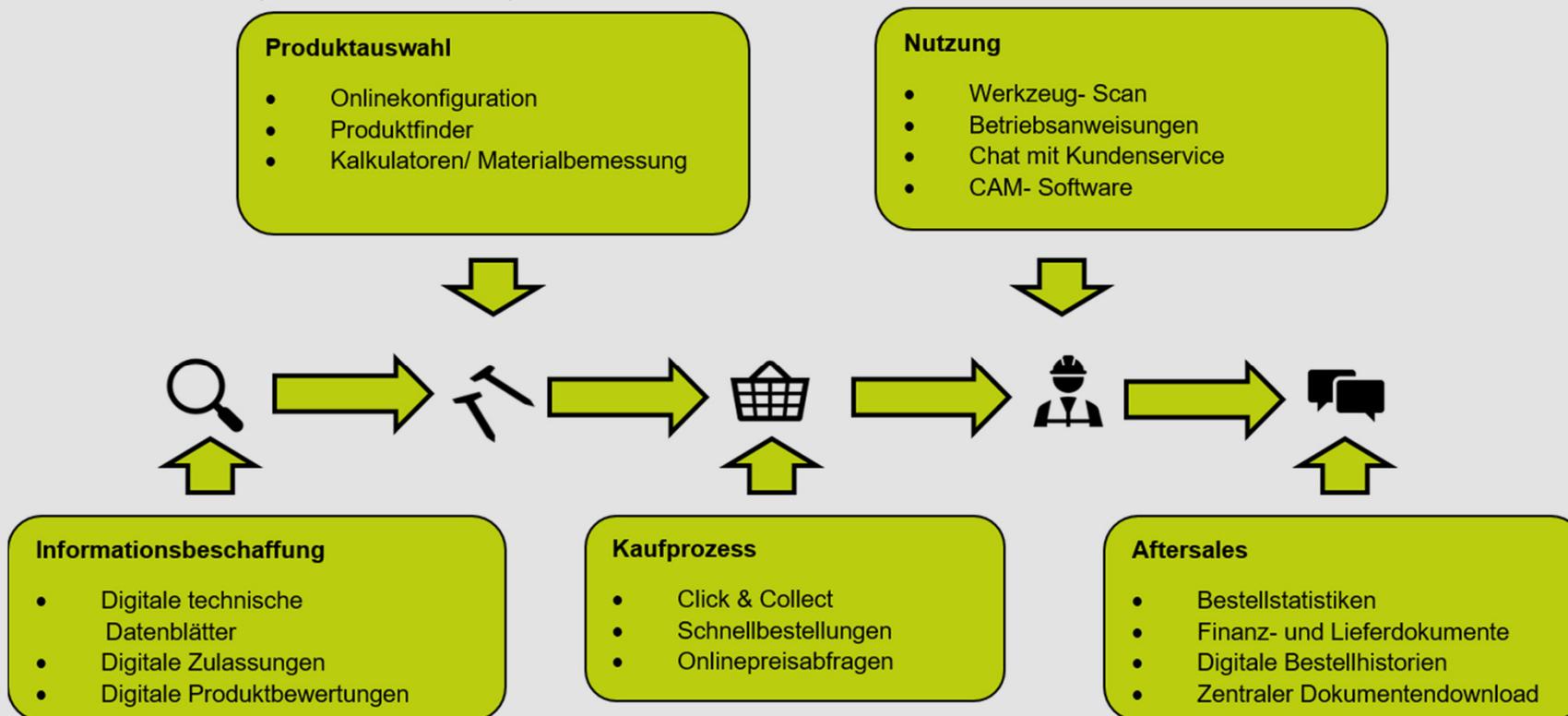
Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen



Die analoge Reise eines potenziellen Kunden über die verschiedenen Kontaktpunkte

Begleiten Sie uns durch Ihre neue Customer Journey – Nutzen Sie digitale Touchpoints

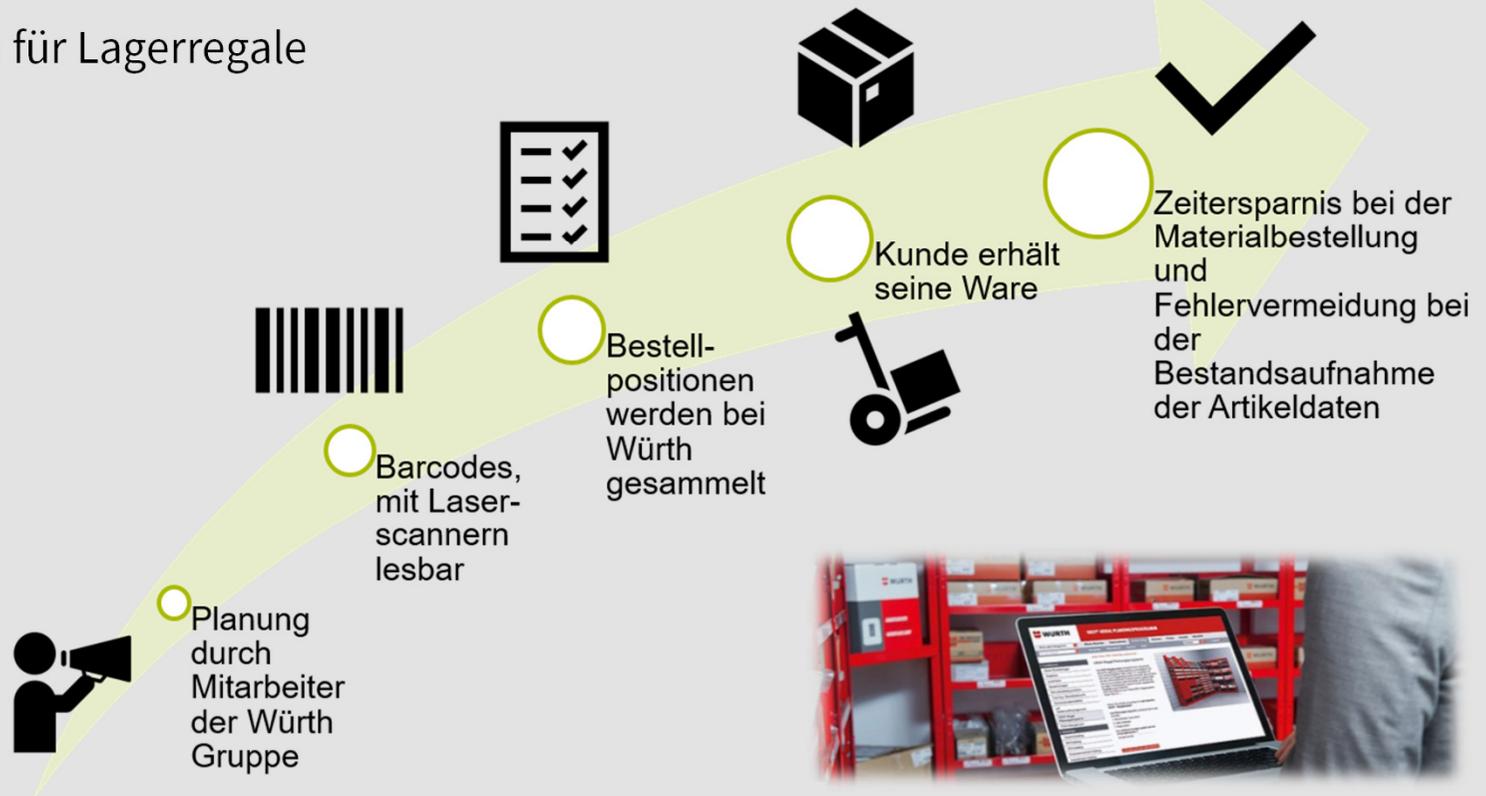
Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen



Self Services – Gehen Sie Ihrem Kunden entgegen! Ein Best Practice Beispiel von der Würth Gruppe

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

ORSY® Modulsystem für Lagerregale



Handlungsempfehlungen

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

- Nutzen Sie **Tools**, die zu Ihrem Kunden passen –
Fragen Sie, wie er am liebsten angesprochen werden will
- Treiben Sie die **digitalisierten Geschäftsmodelle** in Ihrem Unternehmen voran
- Schaffen Sie ein **digitales Einkaufserlebnis** –
bespielen Sie die verschiedenen
Touchpoints der Customer Journey





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Aiwas, Diana; Noras, Blanca; Werner, Julia