

# 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	<b>Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle</b>	<b>17:50 – 18:05</b>
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>



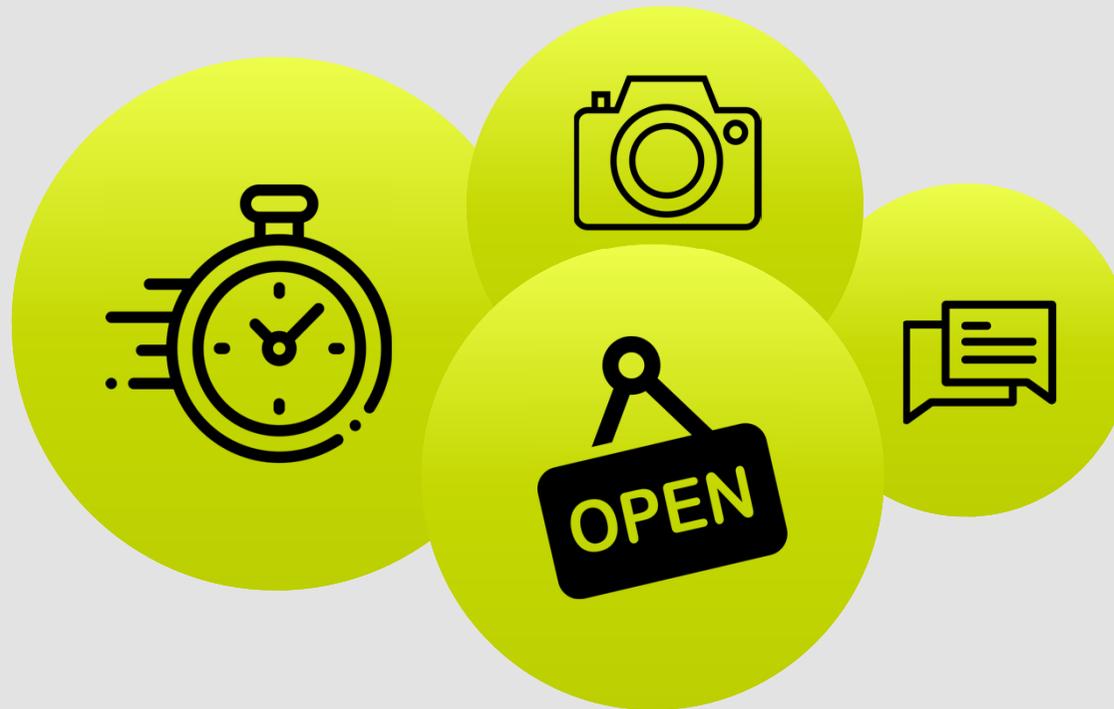
# Messenger-Dienste - Die neue Kundenschnittstelle

Atakli, Meyra; Gul, Nick; Rogowski, Dennis

## Mehrwert von Messenger-Diensten aus Kundensicht

Messenger-Dienste – Die neue Kundenschnittstelle

Welchen Mehrwert sehen Sie bei einem Kundenservice über Messenger-Dienste?



## Fallbeispiel: Südzucker AG

### Messenger-Dienste – Die neue Kundenschnittstelle

- Weltweit größter Zuckerproduzent
- Benutzt seit Januar 2018 den **WhatsApp Messenger**
- Nutzung zur **Kommunikation** mit Landwirten
- Im Fokus steht die **Beratung** und der **Austausch** von Informationen zwischen den Landwirten und dem Unternehmen



## Gründe für und gegen einen Messenger als Kundenschnittstelle

### Messenger-Dienste - Die neue Kundenschnittstelle



Schnell, einfach und unkompliziert



Richtlinien und Gesetze



24/7 Kundenservice durch Chatbots



Daten können an Dritte gelangen



Kostengünstige Alternative

## Messenger für das B2B-Segment

Messenger-Dienste – Die neue Kundenschnittstelle



### WhatsApp Business

- + Einfache Anwendung
- + Kostenfrei
- + Weltweit hohe Nutzerzahlen
- Datenübertragung und -speicherung über die USA
- Weitergabe der Daten an Dritte



### Threema Work

- + Server liegen in der Schweiz
- + Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- + Steigende Nutzerzahlen im deutschsprachigen Raum
- Kostenpflichtig
- Noch geringe Reichweite

## Strategie zur Implementierung in 4 Schritten

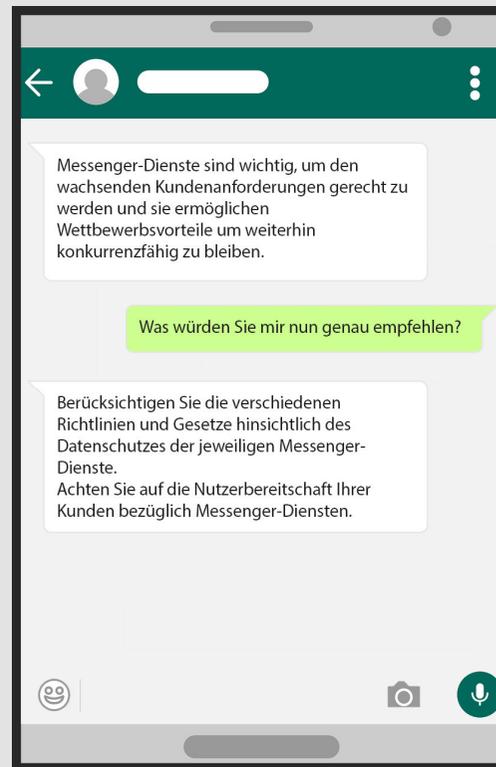
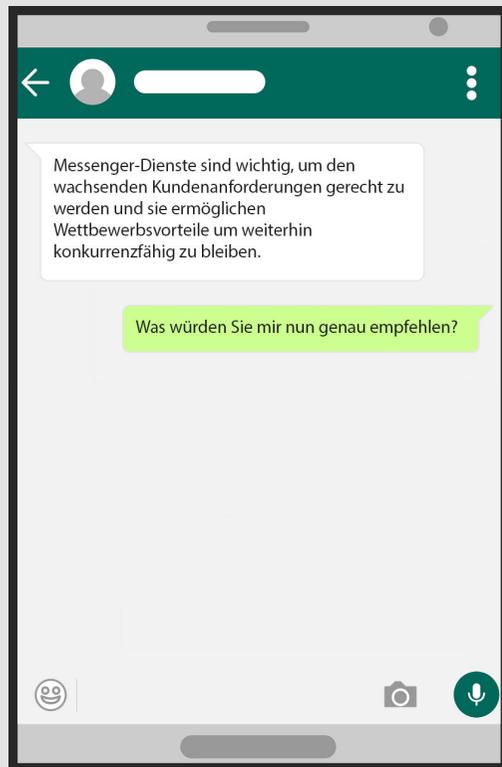
### Messenger-Dienste – Die neue Kundenschnittstelle



- Individuelle Ziele festlegen
- „Was möchte ich mit einem Messenger erreichen?“
- Fakten über mich und dem Kunden sammeln
- „Was erwartet bzw. wünscht sich der Kunde?“
- „Was können wir dem Nutzer bieten?“
- Messbare Kennzahlen für die individuellen Ziele erstellen
- Messen, überwachen und bewerten von Kennzahlen

## Fazit & Handlungsempfehlung

### Messenger-Dienste – Die neue Kundenschnittstelle





**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**

**Atakli, Meyra; Gul, Nick; Rogowski, Dennis**