

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>

Do it like Amazon? Tracking für DKS



Hübner, Jan-Henrik; Köklü, Ahmet; Weber, Michael

Was ist Tracking, was macht Amazon diesbezüglich besser?

Do it like Amazon? - Tracking für DKS

Amazons Benefits

- Vorreiter im Tracking von Nutzerdaten sowie der Digitalisierung der Kundenschnittstelle
- Im Fokus steht nicht unmittelbar das beste Produkt, sondern das beste Kundenerlebnis
- Im Zuge der Digitalisierung wurden Märkte branchenübergreifend durchdrungen und Kunden sowie Prozesse bestmöglich durch Tracking analysiert

*„Ich wusste: Wenn ich scheitere,
würde ich es nicht bereuen.“*

*Doch eines würde ich definitiv
bereuen: Es nicht zu versuchen.“*

Jeff Bezos - Gründer von Amazon

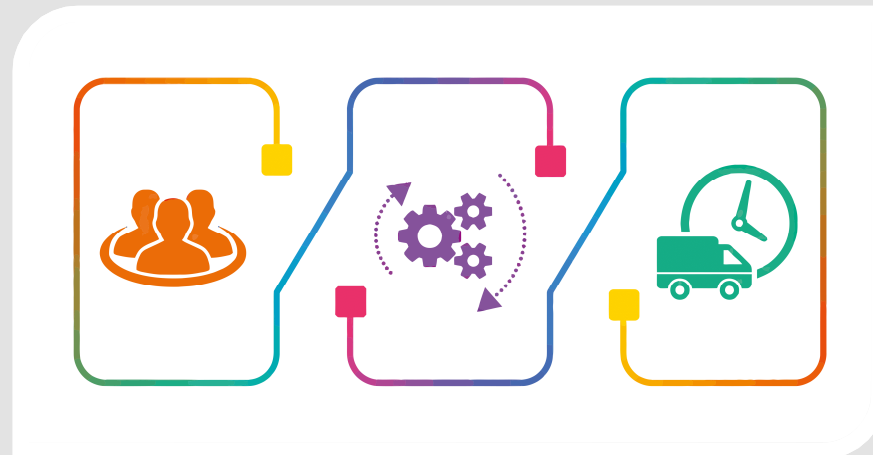
Einsatzgebiete von Tracking

Do it like Amazon? - Tracking für DKS

Marketing

Aufzeichnung des Verhaltens von Website-Besuchern

Klicks können durch Tracking-Tools nachverfolgt werden



Logistik

Sendungsverfolgung durch Information zum Ablauf, Versandstatus und möglichen Problemen bei der Zustellung

Produktion Bereitstellung von Informationen über den Prozessfortschritt in Form von Live-Daten

Tracking anhand der Customer Journey

Do it like Amazon? - Tracking für DKS



Wo: Web, Chatbot, Newsletter, Ladenbesuch, Messe

Was: Quantitative Erfassung von Besuchen

Wie: Google Analytics, physische Erfassung



Wo: Web (Gated Content), CRM, Ladenbesuch, Messe

Was: Qualitative Erfassung von Kundendaten

Wie: Webshop, CRM, Messe-Besuchsbericht



Tracking anhand der Customer Journey

Do it like Amazon? - Tracking für DKS



- Wo:** Statistik, interne Prozesse wie z. B. Fertigung
- Was:** Produktionszeiten, Fertigungsfortschritt
- Wie:** ERP, Bar-/ QR-Code, RFID-Transponder, Monitoring



- Wo:** Interne & externe Logistik
- Was:** Rohstoffe, Waren
- Wie:** ERP, GPS, Logistik-Dienstleister



Wie kann ein KMU mit limitiertem Budget dies umsetzen?

Do it like Amazon? - Tracking für DKS

1. Webpräsenz muss eine für den Kunden attraktive Plattform darstellen, Zugang zu signifikanten Web-Content mittels Login
2. Maschinen sollten mit ERP interagieren und entsprechende Daten austauschen
3. Kundennutzen durch Transparenz generieren, Einbindung von Kunden in den Produktionsablauf
4. Abbildung der perfekten Customer Journey, um alle relevanten Touchpoints zu tracken



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**



Hübner, Jan-Henrik; Köklü, Ahmet; Weber, Michael