

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>



How to DKS? – Ihre Checkliste für die Implementierung

Aldag, Laura; Stepke, Joana; Wetter, Charline

Fahrplan für die DKS – Fallbeispiel

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung

- Imaginary GmbH
- Hersteller für Smartphone- & Tabletdisplayglas
- IT-Abteilung

~100 Mitarbeiter



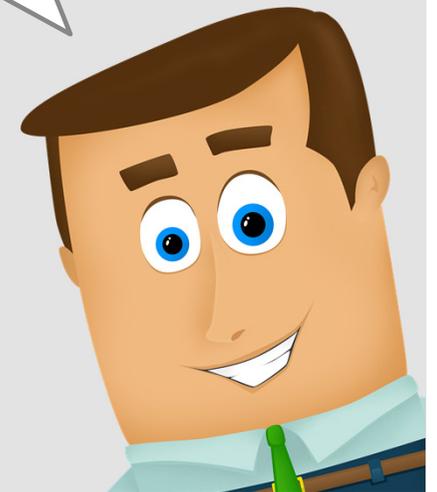
Eigene Website



B2B-Sektor



Herr Meier,
Vertriebsleiter.



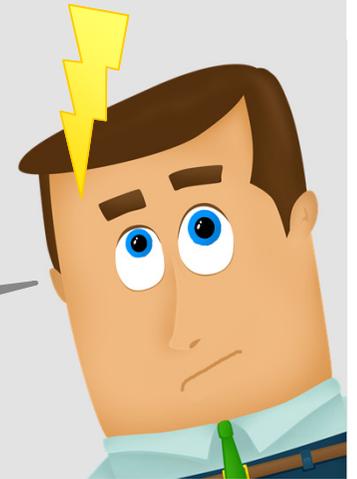
Problemstellung

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung

- Permanente Kundenanfragen über Produktionsfortschritt
- Überforderung von Service- und IT-Abteilung



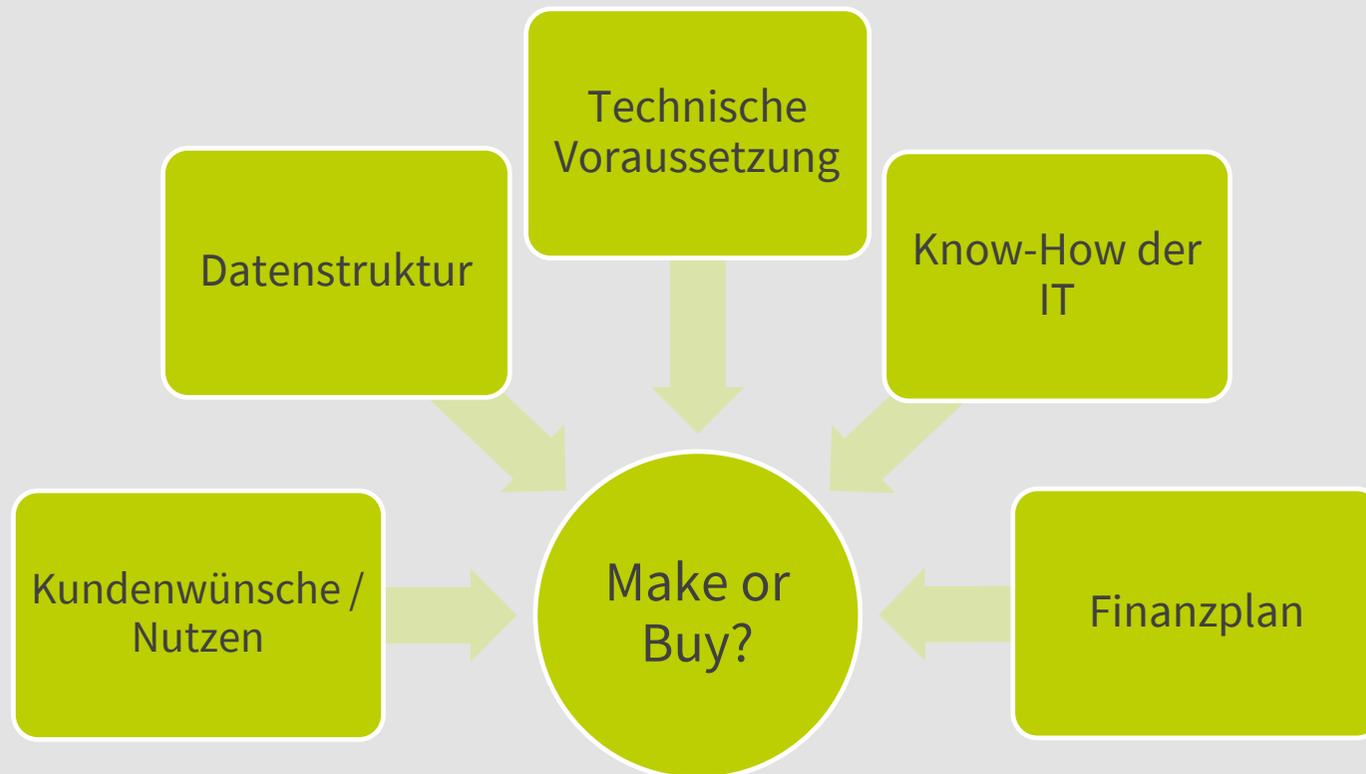
Einladung zum
#HshlDigitalMarketingDay2020



Lösung: Digitale Kundenschnittstelle → Kundenportal mit Trackingservice

Phase 1 – Planung und Vorbereitung

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung



Phase 2 – Entwicklung & Implementierung

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung



- Verbindung zwischen Produktion und System



- Livedaten aus Produktion
- Kundendaten



- Nutzeroberfläche mit Systemen verbinden



- Mitarbeiter einarbeiten



- Inbetriebnahme
- Kunde kann nun Online in seine Bestellung einsehen



Phase 3 – Nutzung & Weiterentwicklung

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung

Datenanalyse

- Entlastung des Serviceteams
- Kunden sind zufrieden
- Mehr Aufträge

Lücken und Fehler
finden

- Optimierung und Weiterentwicklung
- System ausbauen: Webshop

Take Aways

How to DKS – Ihre Checkliste für die Implementierung



„Der Weg ist das Ziel!“

Mitarbeiter abholen und überzeugen

„Der Kunde ist König!“





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Aldag, Laura; Stepke, Joana; Wetter, Charline