



DISCOVERY DAY 2019

cac

CAC Software GmbH
Engwarening 12
D-82041 Oberhaching

WIEN | ZÜRICH | MÜNCHEN



Bernd Spiess

Customer Journey 2.0

Wie erleben mich meine Kunden?



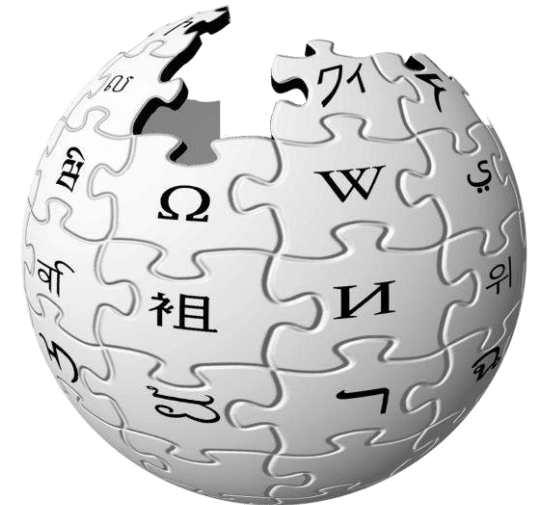
holz
feuer
küche®

holzfeuerküche



Begriffsdefinition „Customer Journey“

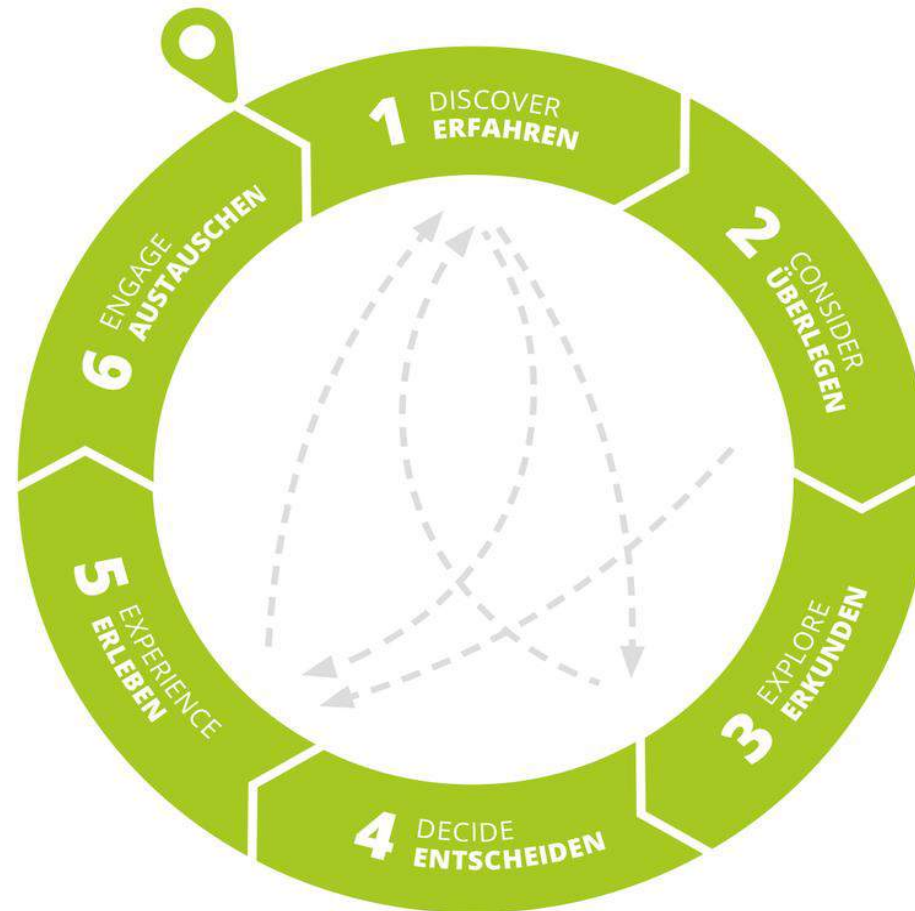
- a. Begriff aus dem Marketing und bezeichnet die **einzelnen Zyklen**, die ein Kunde durchläuft, **bevor er sich für den Kauf** eines Produktes entscheidet.
- b. Alle Berührungspunkte (**Touchpoints**) eines Konsumenten mit einer Marke, einem Produkt oder einer Dienstleistung.



Customer Journey – Zuerst die gute Nachricht...



Verkaufsprozess und Einkaufsprozess



Warum braucht's eine gute Customer Journey?

Märkte
werden
immer
transparenter

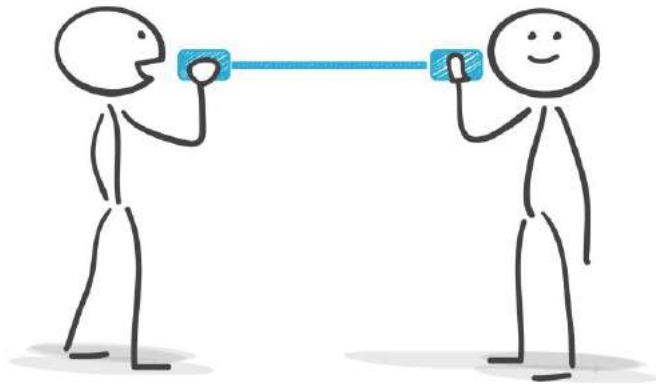
Produkte
werden
vergleich-
barer

Neue Player
punkten mit
einer guten
Customer
Journey

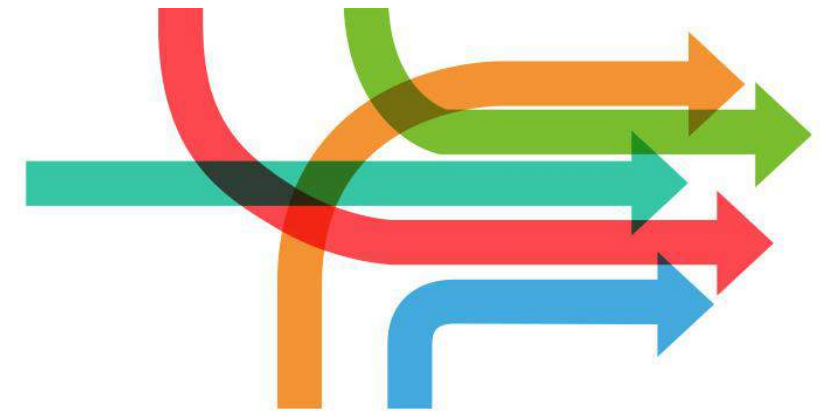
Weil's die
Kunden
erwarten!

Weil's Ihr
Mitbewerber
früher oder
später
machen
wird...!

Erlebniswelten aus Kundensicht



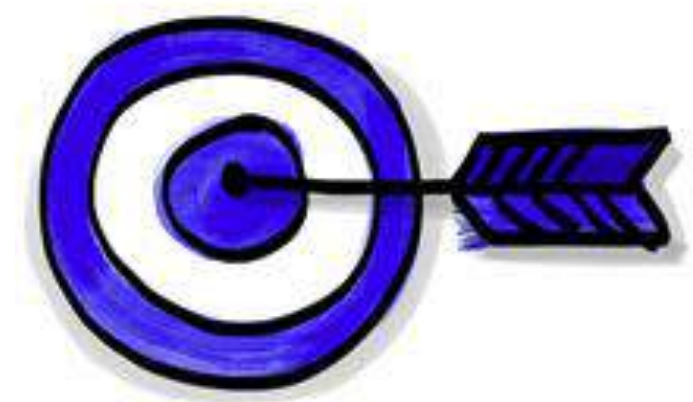
Alle Kommunikationskanäle



Alle Vertriebswege

Ziele einer Customer Journey

- Kundenverhalten besser zu verstehen
- Ganzheitliches Erlebnis für die Kunden entlang des Kaufprozesses optimieren
- Kundenverhalten vorauszuahnen und entsprechende Strategien zu entwickeln
- Werbebotschaften zielgerichteter und damit effizienter und effektiver zu positionieren
- Steigerung des Geschäftsaufkommen





DISCOVERY DAY 2019

cac

CAC Software GmbH
Engwarening 12
D-82041 Oberhaching

WIEN | ZÜRICH | MÜNCHEN



Customer Journey

Wie geht man es an?

1. Recherchieren und Daten sammeln: Kundenbedarf und –verhalten





2. Touchpoints und Channels bewerten



3. Emotionen, Infobedürfnisse & mögliche Probleme analysieren

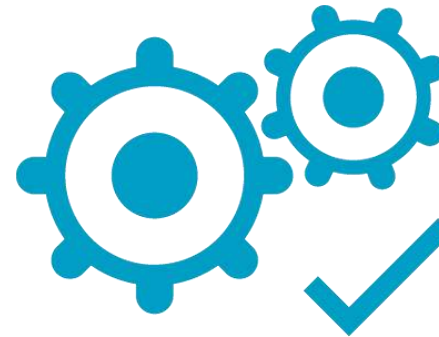
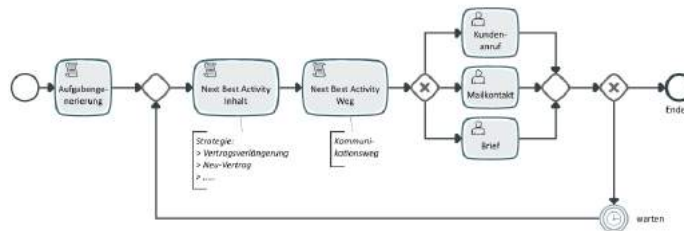


4. Umsetzung

Customer Journey
visualisieren

Integration ins Business &
Systeme

Erfolgskontrolle

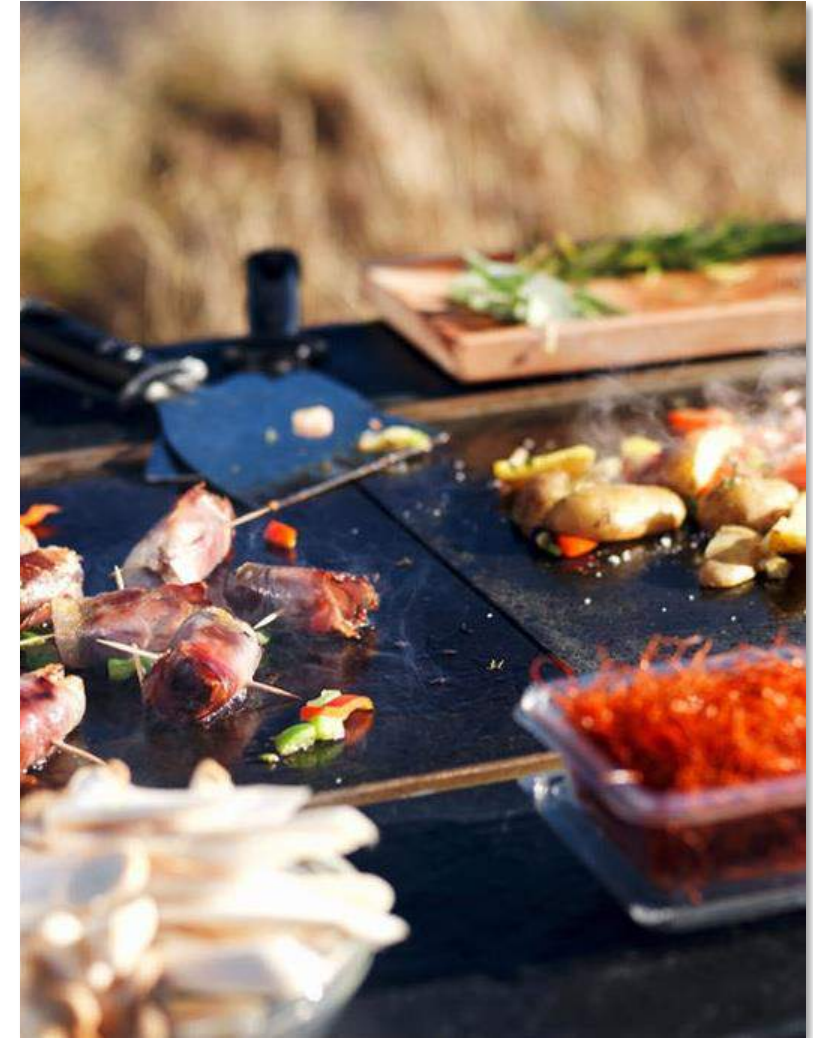




Conclusio

- Sie haben bereits eine Customer Experience
- Haben Sie bereits die, die Sie auch wollen?
Sind Ihre Kunden davon begeistert?
- Haben Sie Ressourcen & Systeme,
die Sie in Zukunft brauchen werden?

Wir helfen gerne :-)



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

C.I.C. Software GmbH
Kaiser-Franz-Joseph-Ring 6/2
A-2500 Baden bei Wien

REFERENT

bernd.spiess@cic-software.at

Fon

+43 660 288 77 11