

Sind Sie bereit für die digitale Kundenreise?

Dominik Brendel / Natalie Adler

Die Digitalisierung verändert das Kundenverhalten grundlegend. Die Customer Journey atomisiert sich in verschiedene Micro-Moments. Den Kunden wirklich zu verstehen und die Kundenreise ganzheitlich online wie offline zu erfassen sind zur großen Kür geworden. Wie gut ist Ihre Customer Journey verknüpft? Sind Sie bereit die Kontaktpunkte zu orchestrieren?

ja nein

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Kennen Sie alle Berührungspunkte zwischen Ihren Kunden und Ihrer Marke? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Wissen Sie, welche Relevanz ein Kontaktpunkt für Ihre Kunden hat? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Erfassen Sie die Customer Journey Ihrer Zielgruppe ganzheitlich, d.h. erfassen Sie sowohl die Online- als auch die Offline-Kontaktpunkte? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Richten Sie Ihr Augenmerk und Ihr Budget auf die für Ihre Kunden relevanten Kontaktpunkte? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Erfüllen Ihre Online-Kanäle die Anforderungen an eine höhere User Experience, wie Einfachheit, Übersichtlichkeit und Schnelligkeit im Angebot? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Bereiten Sie den Content kanalspezifisch auf und beachten dabei die Wichtigkeit der Inhalte für den Kunden? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Gleichen Sie die Inhalte der einzelnen Kontaktpunkte in Gestaltung und Content mit Ihren Markenwerten ab? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. Achten Sie auf ein einheitliches Markenerleben entlang aller Kontaktpunkte der Kundenreise? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9. Erhält ihr Kunde von Ihnen immer genau die Informationen und Erlebnisse, die er in dem jeweiligen Moment der Kundenreise braucht? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10. Überprüfen Sie Ihre Kontaktpunkte regelmäßig auf deren Wirksamkeit nach einem klar definierten Vorgehen und unternehmensweit einheitlichen KPIs? |

Bitte zählen Sie Ihre angekreuzten „Ja-Antworten“.

- | | |
|---------------|--|
| 0–3 Mal „ja“ | Sie sind auf dem Weg den Anschluss an Ihren Kunden und das digitale Zeitalter zu verpassen. Reißen Sie das Ruder herum und starten Sie mit einem aktiven Customer Touchpoint Management. |
| 4–7 Mal „ja“ | Driften Sie nicht mit Ihrer Marke in die Todeszone ab, sondern verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Schwachpunkte und suchen Sie nach konkreten Lösungsansätzen. |
| 8–10 Mal „ja“ | Sie sind schon gut unterwegs, vielleicht geht ja noch mehr. Bleiben Sie dran und halten Sie sich in Sachen digitaler Trends und Entwicklungen auf dem Laufenden. |