

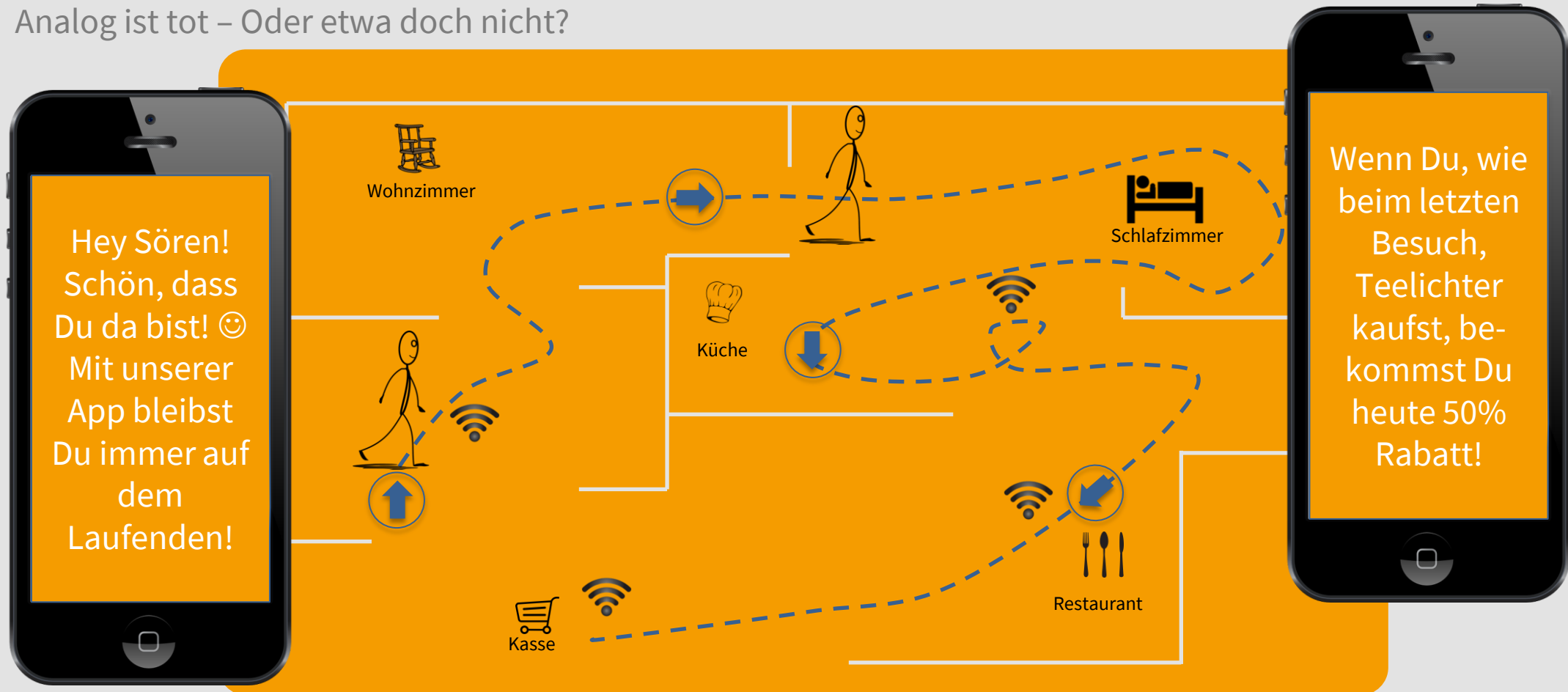
A vinyl record player with a red record on the turntable and a guitar case in the foreground. The record player is white and black, with a clear dust cover. The guitar case is white with a black guitar illustration and the text 'BABY 81' visible. The background is a dark blue gradient.

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?

Cerny, Janine; Falk, Felix; Steiner, Lisa

Wie kann man die analoge Kundenerfahrung mit digitalen Hilfsmitteln unterstützen?

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?



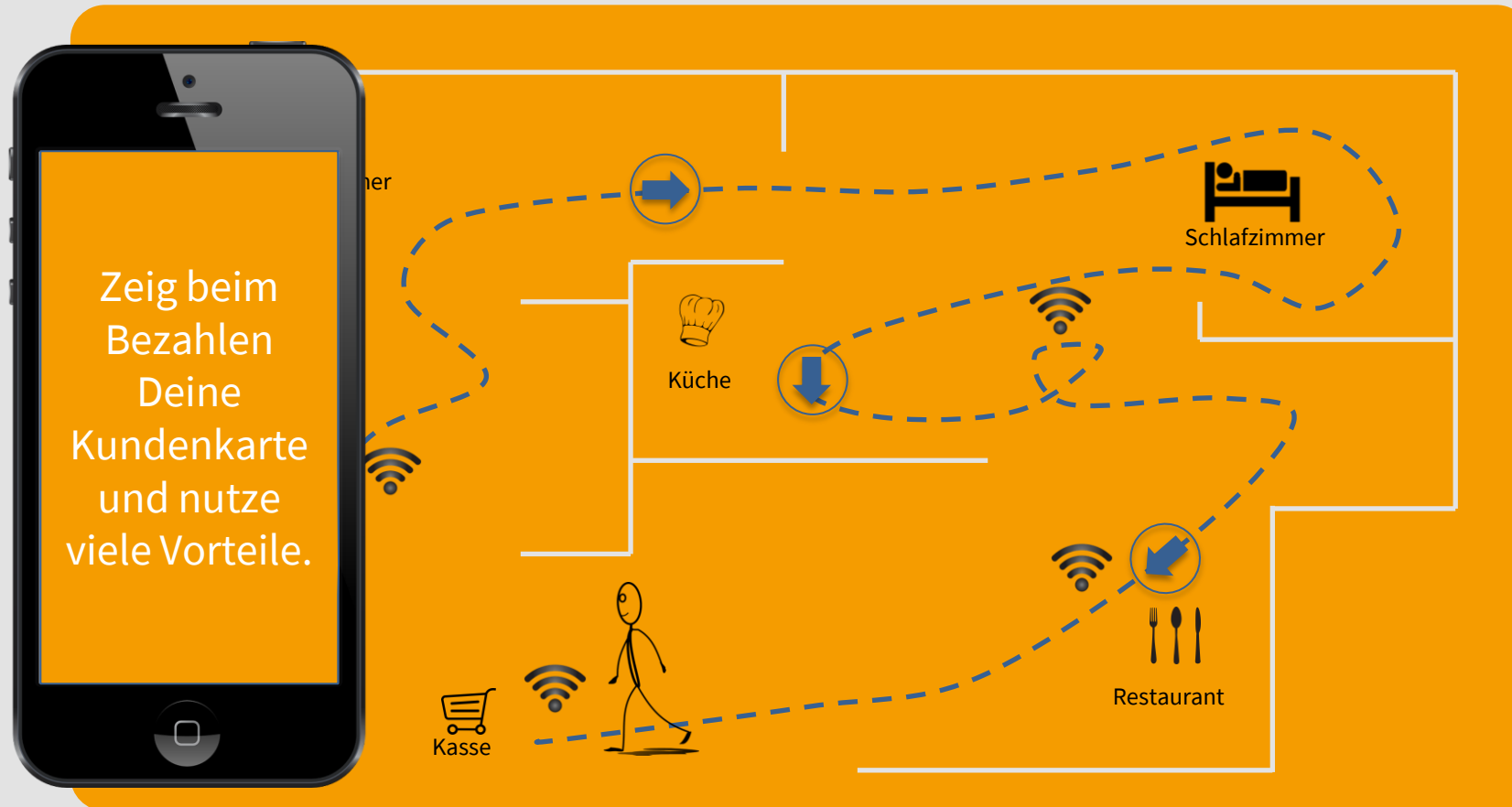
Wie kann man die analoge Kundenerfahrung mit digitalen Hilfsmitteln unterstützen?

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?



Wie kann man die analoge Kundenerfahrung mit digitalen Hilfsmitteln unterstützen?

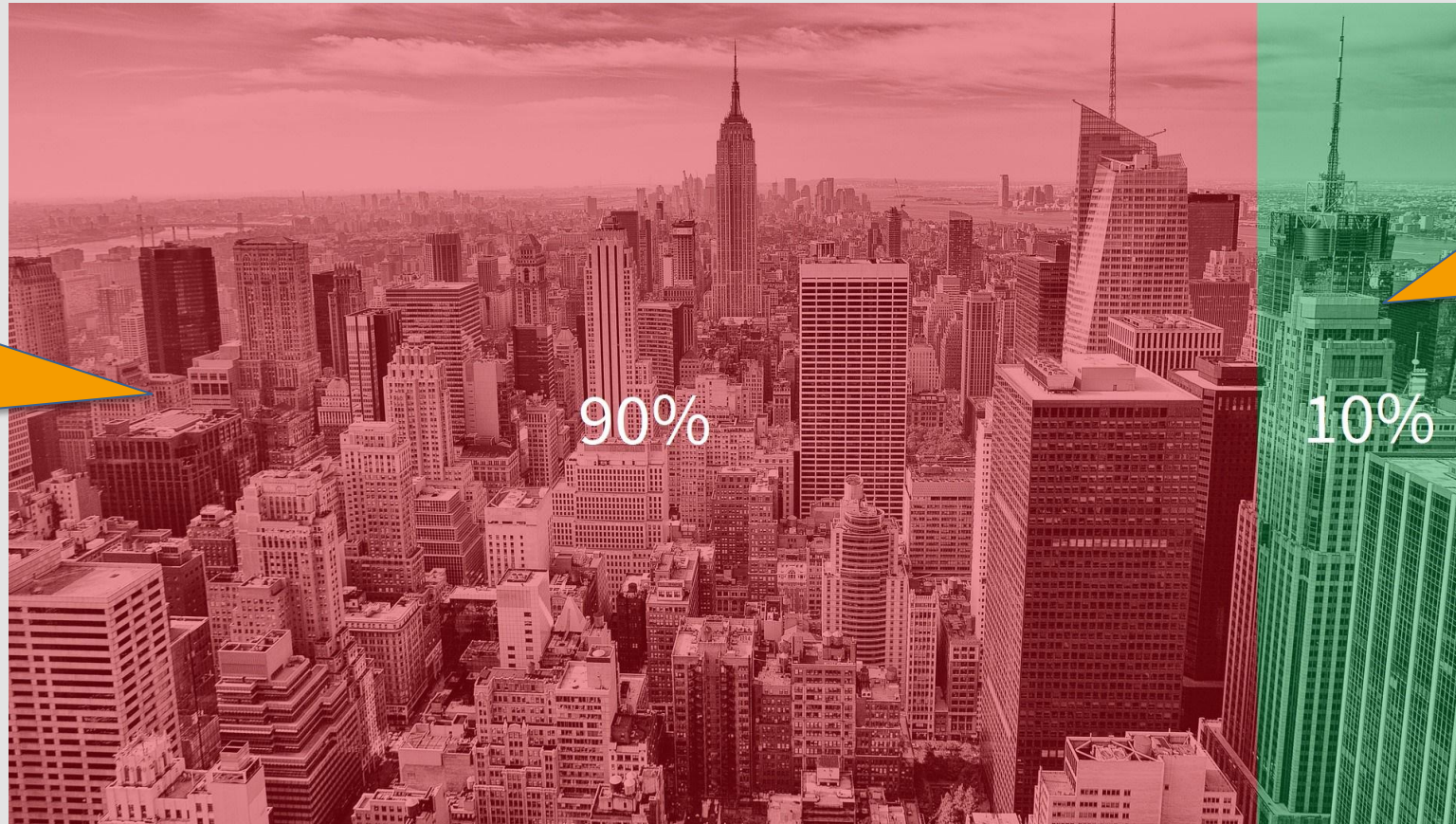
Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?



Digitalisierung als Top-3-Investment-Thema aller B2B-Unternehmen laut einer Studie der Unternehmensberatung McKinsey

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?

Digitalisierung als Investment-Thema nicht auf der Agenda



Digitalisierung als Investment-Thema schon umgesetzt

Kundenerfahrungen – ein Überblick

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?

- **Analoge Kundenerfahrungen:**

Die analoge Kundenerfahrung ist die **persönliche Erfahrung** eines Kunden, die er in **direktem Kontakt** mit einem Unternehmen, Produkt oder Dienstleistung macht.



- **Digitale Kundenerfahrungen:**

Die digitale Kundenerfahrung ist die Erfahrung eines Kunden, die er beispielsweise auf **digitalen Endgeräten** in Online-Shops oder mit Smartphone-Anwendungen macht.




Was sind Unterschiede und Gemeinsamkeiten von analogen und digitalen Kundenerfahrungen?

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?



Was sind Unterschiede und Gemeinsamkeiten von analogen und digitalen Kundenerfahrungen?

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?



Analog: Zielgruppe legt Wert auf persönlichen Kontakt

Digital: Internet-affine Zielgruppe

Kunde soll das Unternehmen weiterempfehlen

Größere Zielgruppe ansprechen

Kundenbindung

Bestmögliches Kundenerlebnis

Kunde soll „Fan“ des Unternehmens werden

Haben analoge Kundenerfahrungen überhaupt „Zukunft“?

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?

Ja, denn...

- das gewonnene Wissen zu einem Produkt oder einer Dienstleistung steht nicht im Mittelpunkt der Kundenerfahrung
- das persönliche und subjektive Erlebnis steht im Mittelpunkt und bleibt dem Kunden durch die Ansprache aller Sinne besser im Gedächtnis → Customer Experience betont emotionale Erlebnisse
- der Mensch legt Wert auf persönlichen Kontakt und direkte Ansprechpartner

Wie können Sie Ihr Unternehmen auf die Zukunft ausrichten? Handlungsempfehlungen

Analog ist tot – Oder etwa doch nicht?

1. Nehmen Sie Ihre Kunden viel stärker als Einzelpersonen wahr → der persönliche Kontakt zum Kunden ist Ihr Alleinstellungsmerkmal.
Stärken Sie es!
2. Entwickeln Sie ein gemeinsames und ganzheitliches Marketingkonzept für analog und digital!
3. Richten Sie Ihre Marke auf den digitalen Markt aus, stärken Sie zeitgleich aber auch analoge Kundenerfahrungen!

A vinyl record player with a red record on the turntable and a guitar case in the foreground. The record player is white and black, and the guitar case is white with a black guitar illustration. The background is a dark blue gradient.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Cerny, Janine; Falk, Felix; Steiner, Lisa