

# Übersicht

---

1	Begrüßung	16:00 – 16:05
2	Einleitung Herr Prof. Dr. Kleinkes	16:05 – 16:20
3	<b>A und O des Business – Digitale Kundenschnittstellen</b>	<b>16:20 – 16:35</b>
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>

Strategy Innovation

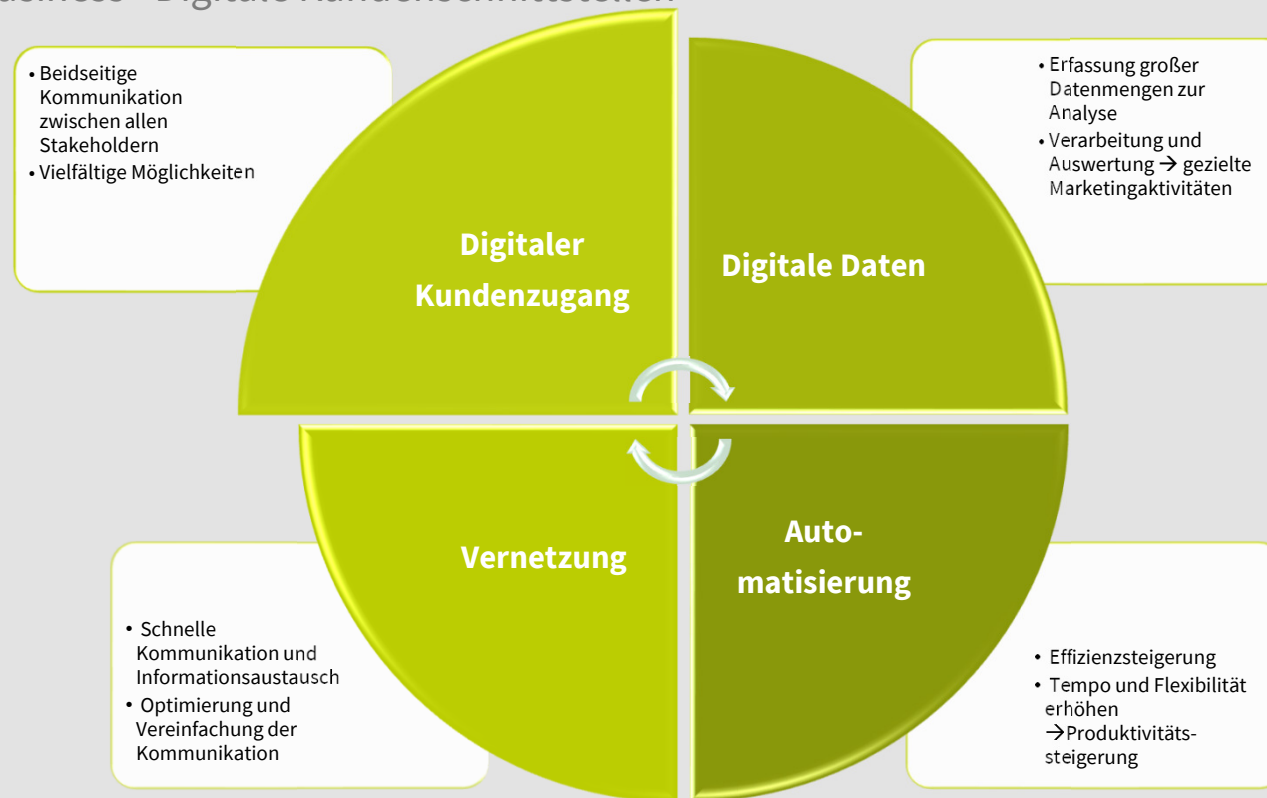
# A und O des Business- Digitale Kundenschnittstellen

Büttner, Robin; Schulte, Marijan; Walus, Jacquelin

Solution

# Die vier Hebel der Digitalisierung als Antreiber des digitalen Wandels

## A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen



## Fokus auf den digitalen Kundenzugang

A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen

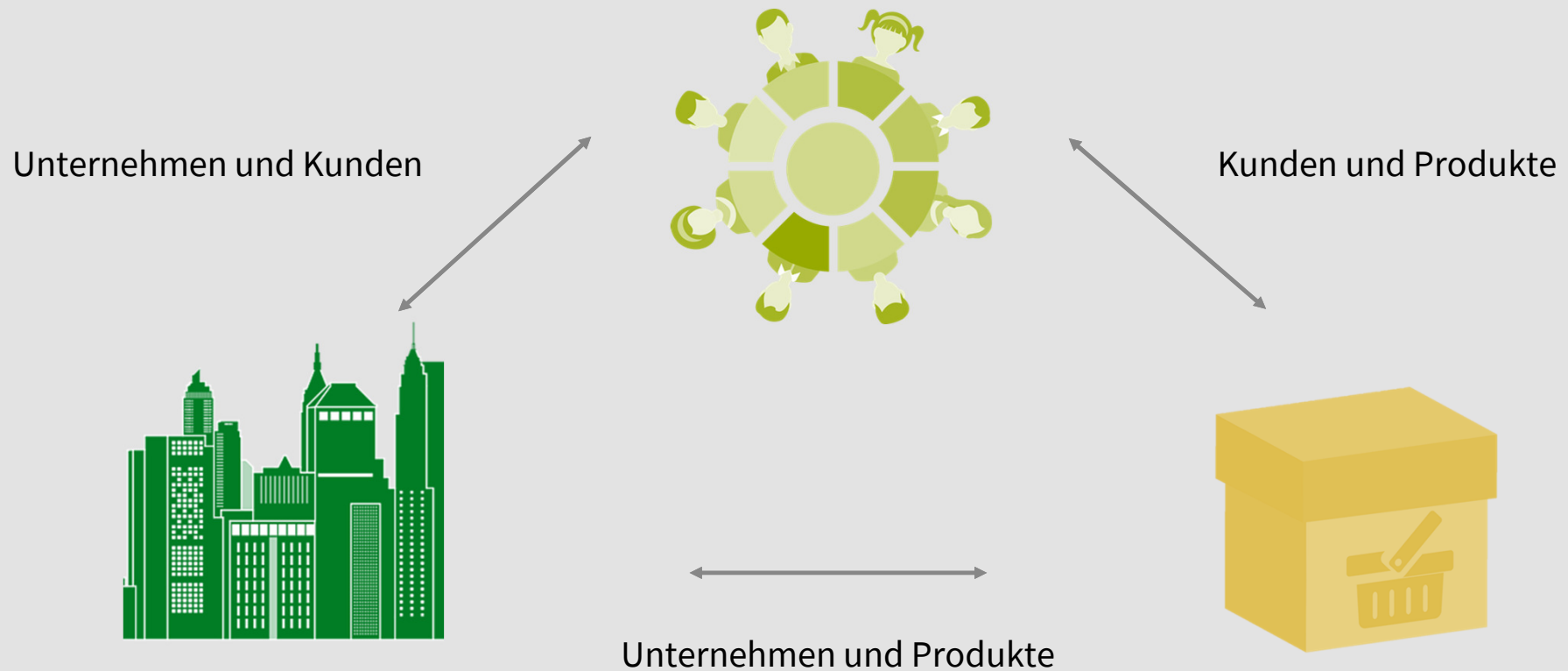


**Digitaler  
Kundenzugang**

- Schnittstelle zwischen Anbieter und Nachfrager
  - Neue Möglichkeiten & Ausrichtung im Wettbewerb:
- ➔ Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen
  - ➔ Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung
  - ➔ Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle
  - ➔ Do it like Amazon? – Tracking für digitale Kundenschnittstellen
  - ➔ Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics
- Ausrichtung gezielt auf den Kunden

## Was sind digitale Kundenschnittstellen (DKS)?

A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen



## Potenziale und Herausforderungen

A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen

### Potenziale



Zeitersparnis



Kostensparnis



Vernetzung



Senkung  
Serviceaufwand



Analyse  
digitaler Daten



Effiziente  
Prozesse

### Herausforderungen



Implementierung



Aktualisierung



Zusätzliche  
Arbeitskräfte



Umstrukturierung  
Arbeitsprozesse



## Wo digitale Kundenschnittstellen entstehen können

A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen



## Key-Takeaways

---

### A und O des Business - Digitale Kundenschnittstellen

- Bereits vorhandene DKS erkennen und deren Potential nutzen sowie weitere schaffen und implementieren
- Von der Geschäftsführung aus den der Prozess der DKS dem Unternehmen gegenüber leben und die Mitarbeiter mit auf den Weg nehmen
- Ausrichtung der digitalen DKS ganzheitlich & unternehmensübergreifend und als immerwährenden Prozess behandeln



Strategy Innovation

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Vision  
Creativity

Support

Büttner, Robin; Schulte, Marijan; Walus, Jacquelin

Solution