

# 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>	17:20 – 17:50
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>	18:50 – 20:00



# Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen

Aiwas, Diana; Noras, Blanca; Werner, Julia

## Ohne digitale Maßnahmen keinen Mehrwert

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

42% der Unternehmen  
haben das Thema  
Digitalisierung fest in der  
Geschäftsstrategie  
verankert

34% der KMU haben  
Bedenken, dass der  
Datenschutz nicht  
sichergestellt ist

Digitalisierungsindex von  
KMU im Schnitt bei 56 von  
100 Punkten

80% der KMU  
verbuchen mit CMS  
mehr Umsatz

82% der  
Unternehmen  
gewinnen mit ihrer  
Webseite neue  
Kunden

## Wandel zur digitalen Kundenschnittstelle

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

### Millennials (1981 bis 1995)

- Genießen hohen Komfort im Einkaufsprozess aus dem B2C-Bereich
- 46% der Entscheider auf Kundenseite sind Millennials
- Extern und intern digitalisiert

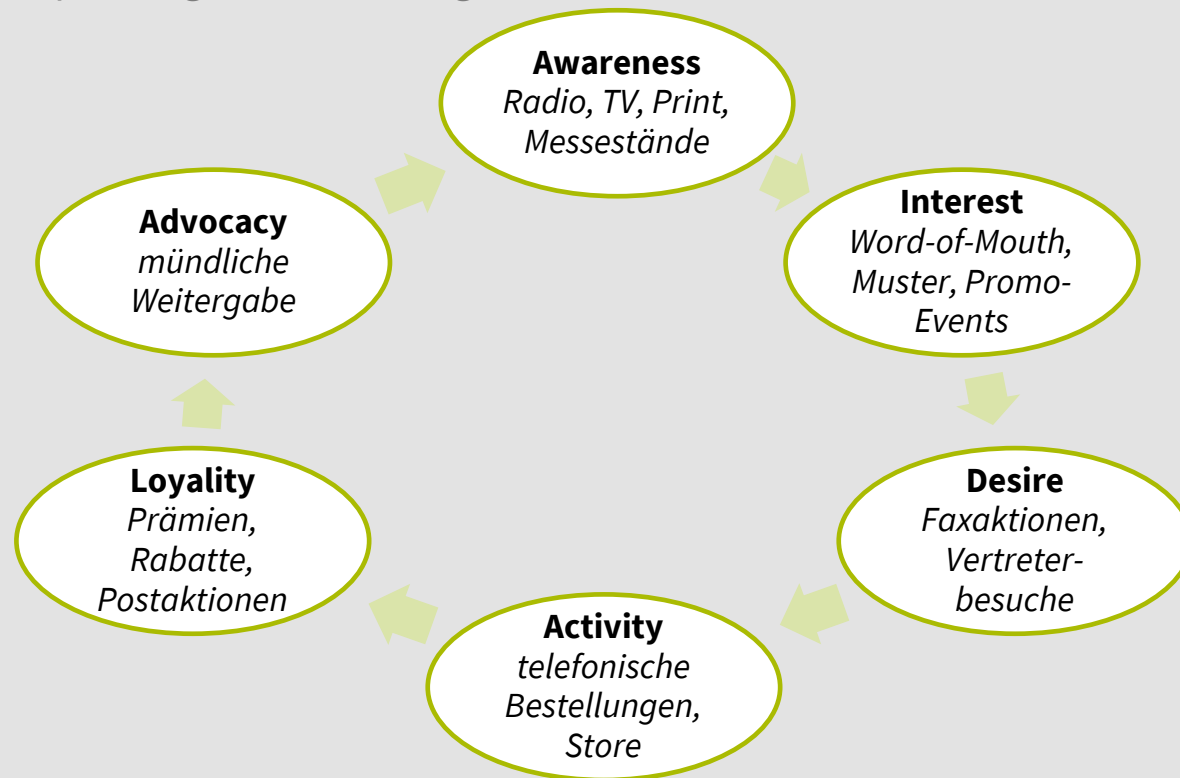
### Babyboomer (1946 bis 1964)

- Analoge Vertriebswege
- Aufgewachsen in einer Welt ohne Internet, Smartphones und Apps
- Extern eher analog, intern digitalisiert



## Wendung der klassischen Customer Journey – Digitale Geschäftsmodelle

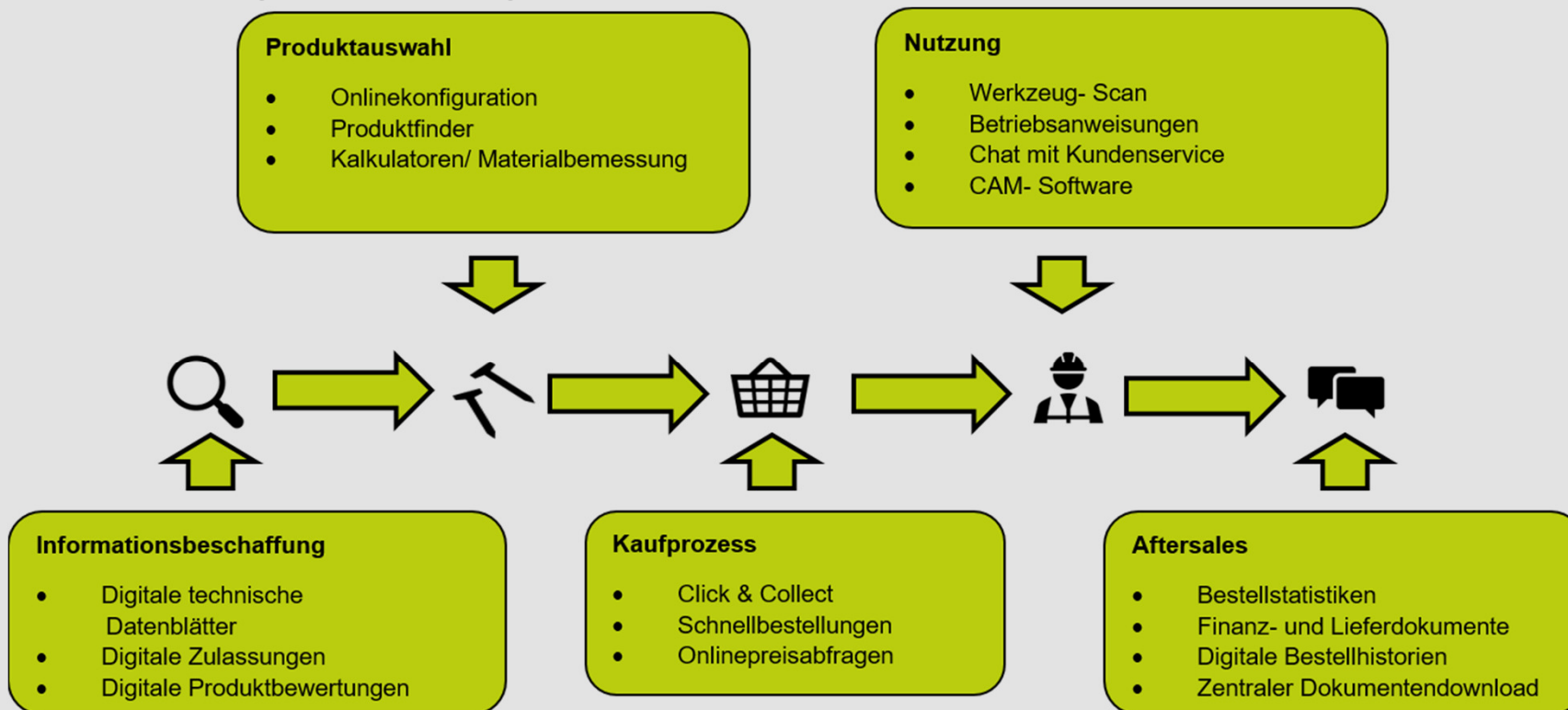
Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen



Die analoge Reise eines potenziellen Kunden über die verschiedenen Kontaktpunkte

# Begleiten Sie uns durch Ihre neue Customer Journey – Nutzen Sie digitale Touchpoints

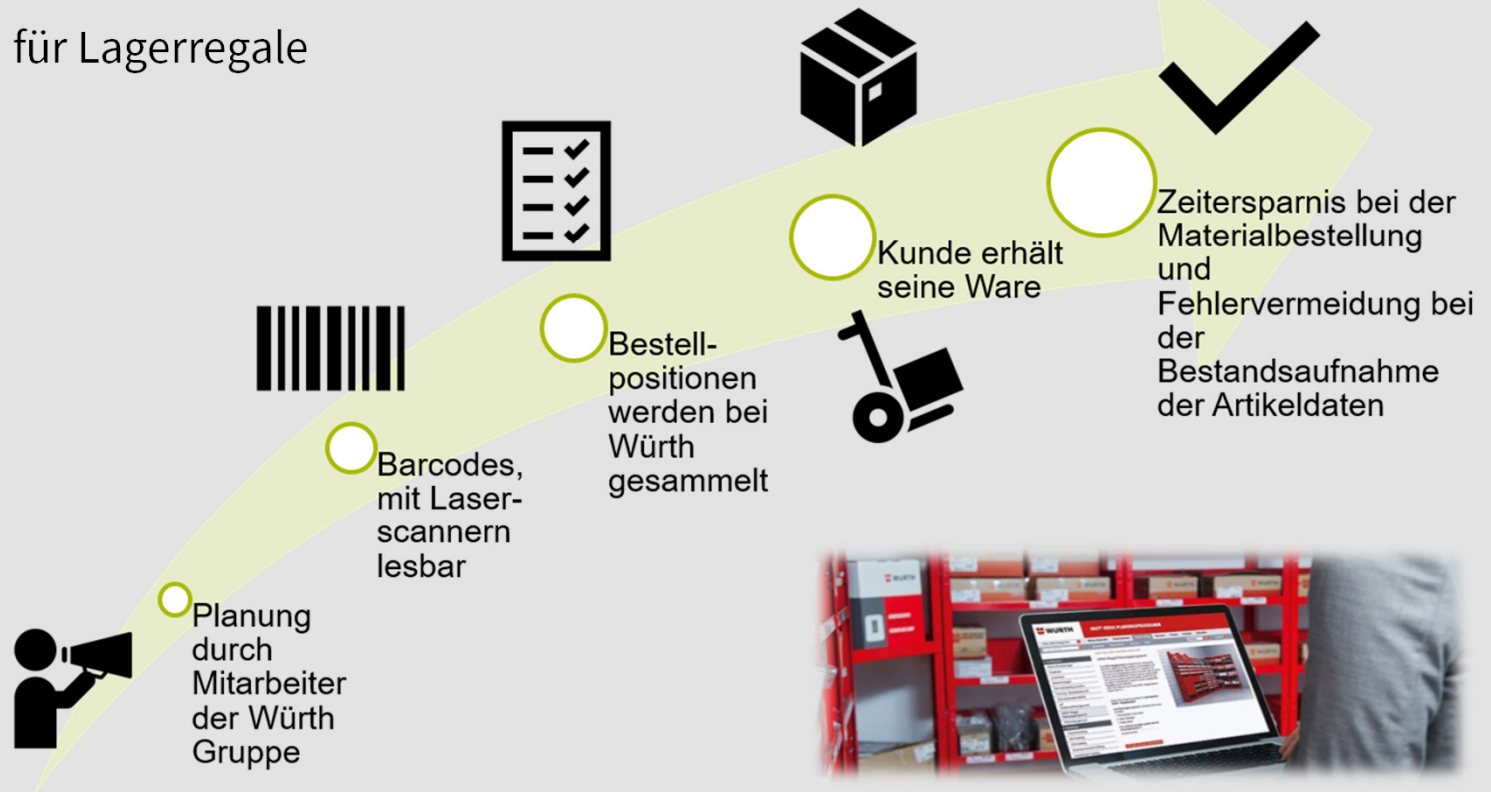
Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen



## Self Services – Gehen Sie Ihrem Kunden entgegen! Ein Best Practice Beispiel von der Würth Gruppe

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

ORSY® Modulsystem für Lagerregale



## Handlungsempfehlungen

Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt in Unternehmen

- Nutzen Sie **Tools**, die zu Ihrem Kunden passen –  
Fragen Sie, wie er am liebsten angesprochen werden will
- Treiben Sie die **digitalisierten Geschäftsmodelle** in Ihrem Unternehmen voran
- Schaffen Sie ein **digitales Einkaufserlebnis** –  
bespielen Sie die verschiedenen  
**Touchpoints der Customer Journey**





The background features a dark, blurred image of server racks with glowing lights. Overlaid on this is a white network diagram consisting of several circular nodes connected by thin lines. The nodes contain icons: a smartphone, a laptop, a server tower, a database cylinder, and a camera lens. A central cloud icon is also present, connected to the other nodes.

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**

**Aiwas, Diana; Noras, Blanca; Werner, Julia**