

Customer Journey Mapping

KUNDENVERHALTEN BESSER NACHVOLLZIEHEN UND GEZIELT STEUERN

Kunden entscheiden heute situativ, wann, wie und wo sie mit Unternehmen interagieren. Verschaffen Sie sich eine Übersicht über das tatsächliche Kundenverhalten an Ihren Touchpoints und identifizieren Sie kritische Entscheidungsmomente entlang von Customer Journeys. Nutzen Sie dazu datenbasierte Insights, um Kundenentscheidungen im richtigen Moment gezielt steuern zu können.

Analyse des Kundenverhaltens

Kundeninteraktionen und -reaktionen an allen Touchpoints werden analysiert und relevante Muster identifiziert. Welcher Kanal wird von welchen Kunden zu welchem Zweck genutzt? Was sind die Trigger und was geschieht danach?



Visualisierung des Nutzererlebnisses

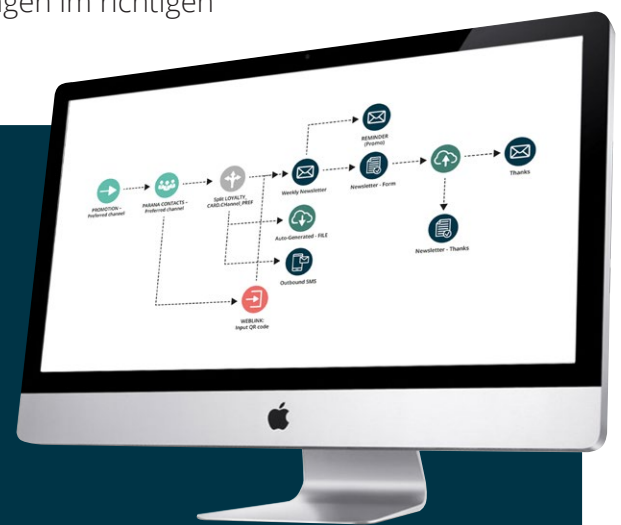
Die Prozesse, die Ihre Kunden im Kontakt mit Ihrem Unternehmen durchlaufen, werden visuell dargestellt und anhand von Daten Bedürfnisse und Schwächen aufgedeckt.

Definition und Optimierung von Journeys

Micro-Journeys rund um die relevanten Entscheidungsmomente werden definiert und schrittweise zu einem gesamtheitlichen Erlebnis zusammengeführt. Dabei wird sichergestellt, dass die jeweiligen Insights aus den Kundeninteraktionen zurückgespielt werden und weitere, optimierte Handlungen auslösen.

Systembasierte Omnichannel-Ausführung

Über eine Automation-Plattform können die neu definierten oder optimierten Journeys abgebildet und noch effizienter automatisiert und operationalisiert werden.



MEHRWERT

- Kundenverhalten datenbasiert nachvollziehen und Entscheidungsmomente kennen
- Hochwertige Customer Journeys erstellen und entscheidende Kundeninteraktionen kontextbezogen steuern
- Nachhaltige Kundenbeziehungen auf- und ausbauen: negative Momente vermeiden und Wow-Momente schaffen
- Conversion und Kundenzufriedenheit erhöhen