

Umdenken in der Kundenbetreuung

10 Tipps, wie Sie
2022 Ihre Zielgruppen
begeistern können



1. Erstellen Sie Customer Journey Maps

Nutzen Sie Ihre Daten sowie das Feedback Ihrer Kundschaft, um die geschäftskritischen Momente Ihrer Customer Journey zu identifizieren. Passen Sie Ihre Marketingstrategie und -technologie daraufhin an und machen Sie Ihren Erfolg mit CX-basierten KPIs messbar. **Mehr erfahren.**

2. Geben Sie **Automatisierungen** einen menschlichen Touch

In Krisenzeiten verändern viele Menschen ihr Verhalten – möglicherweise sogar dauerhaft. Nutzen Sie die Möglichkeiten zur Personalisierung, die Ihr CMS bietet, um weiterhin relevant zu bleiben. Chatbots, virtuelle Agenten und Automatisierungen können Ihnen helfen, Ihre Zielgruppen individuell anzusprechen. **Mehr erfahren.**

3. Verfeinern Sie Ihre **Personalisierung**

Personalisierung schafft Vertrauen und sollte deshalb auf allen Kanälen angewandt werden. Nutzen Sie Ihre gesammelten Daten, um Interaktionen mit Ihrer Marke zu verbessern. Am besten gelingt die Personalisierung, wenn sie jederzeit nahtlos, natürlich und intuitiv erlebt wird. **Mehr erfahren.**

4. Überdenken Sie Ihre **Wertschöpfungsketten**

Innovative Unternehmen sowie Startups finden neue Absatzwege und setzen damit etablierte Kunden-Wertschöpfungsketten unter Druck. Machen Sie Ihr Unternehmen resilienter, indem Sie Schwachstellen in Ihrer CX identifizieren und Ihren Service mit Hilfe von Daten optimieren. Reagieren Sie zeitnah auf Veränderungen und bringen Sie Innovationen zügig an den Start.
Mehr erfahren.



5. Begegnen Sie dem Wandel mit **agilem Kundenservice**

Reagieren Sie schnell auf neue Bedürfnisse mit Hilfe virtueller Assistenten und modernem E-Commerce. Aktualisieren Sie Ihre wichtigsten Funktionen, indem Sie Daten aus Ihrem Martech und Call-Center nutzen und Ihr Marketing automatisieren. Testen Sie neue Kanäle und Servicemodelle aus, um zukunftsfähig zu bleiben.

Mehr erfahren.

6. Bündeln Sie Ihre Daten **auf einer Plattform**

Schöpfen Sie das Potenzial Ihrer Daten voll aus, indem Sie Datensilos vermeiden. Mit einer Customer Data Plattform (CDP) können Sie relevante Informationen bündeln und für alle Mitarbeitenden im Marketing zugänglich machen. Das Resultat sind relevante Erlebnisse für Ihre Zielgruppen, mehr Engagement und fundiertes Handeln an allen Etappen des Verkaufsprozesses. **Mehr erfahren.**



7. Verwalten Sie **Marketing und Vertrieb** in einem System

Um Ihrer Kundschaft ein nahtloses Käuferlebnis zu bieten, müssen Marketing und Vertrieb in einem System zusammenarbeiten. So können beide Abteilungen Ziele und KPIs vereinbaren und gemeinsam auf Umsatztools und -daten zurückgreifen. Technologien der gleichen Produktfamilie und APIs erleichtern die Kollaboration. **Mehr erfahren.**

8. Schaffen Sie ein strukturiertes **Ideenmanagement**

Stellen Sie den Status Quo in Frage und etablieren Sie eine Innovationskultur, die den manchmal steinigen Weg zu neuen Lösungen erleichtert. Seien Sie offen für neue Ideen und sorgen Sie dafür, dass diese auch gehört werden. Nutzen Sie Fehler, um aus ihnen zu lernen. **Mehr erfahren.**



9. Machen Sie es Ihrer **Kundschaft** leicht

Versuchen Sie nicht, die Erwartungen Ihrer Zielgruppen zu übertreffen. Vereinfachen Sie lieber Ihre Customer Journey und intensivieren so die Bindung zu Ihren Kund:innen. Verbinden Sie das Know-how spezialisierter Teams miteinander und nutzen Sie Automatisierungen, um zur richtigen Zeit das Richtige anbieten zu können.

Mehr erfahren.

10. Nutzen Sie **Account Based Marketing**

Haben Sie schon über Account Based Marketing (ABM) nachgedacht? Entwickeln Sie eine ABM-Strategie und bringen Sie dann Verkauf und Marketing zusammen, um strategische Accounts zu identifizieren und gezielt anzusprechen. Nutzen Sie dabei auch Marketing Automation und CRM-Systeme. So können Sie Ihre Engagement-Rate signifikant steigern. **Mehr erfahren.**

Kontaktieren Sie uns

Sie möchten Ihre digitale Strategie weiterentwickeln? Das Potenzial Ihrer Technologieinvestition ausschöpfen? Oder Ihre Daten in echte Insights verwandeln? Bei diesen und vielen weiteren Themen unterstützt Sie unser Marketing-Team gerne.

Vereinbaren Sie noch heute eine kostenlose CX-Beratung.



Avanade Deutschland
Tel.: +49 6173 9463 800
germany@avanade.com
www.avanade.de

Avanade Schweiz
Tel.: +41 43 430 43 43
switzerland@avanade.ch
www.avanade.ch

Avanade Österreich
Tel.: +43 676 844 111 0
austria@avanade.com
www.avanade.at

Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Wir sind die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Erfahren Sie mehr auf www.avanade.de.

© 2022 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Markenzeichen in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.