

((Abstract zum Fachbericht atlantis media: Customer Experience Management, ca. 3.900 Zeichen))

So geht erfolgreiches Customer Experience Management

Kunden mithilfe von CRM-Systemen langfristig binden

Erfolgreiches Customer Experience Management (CXM) beginnt schon bei der Kundengewinnung: Unternehmen versorgen potenzielle Kunden im Verlauf ihrer Customer Journey mit passgenauen Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Touchpoint. Das ist richtig und wichtig. Ebenso elementar ist es, dies auch für Bestandskunden zu tun. Es gilt, sie immer wieder zu begeistern. Hierfür braucht es einen 360-Grad-Blick auf jeden einzelnen Kunden. Die Grundlage bildet CXM.

Dario Waechter, Head of Data & Analytics von atlantis media GmbH, zeigt in seinem Fachbericht wie Unternehmen CRM-Systeme und integrierte Tools, etwa ein Ticketing-System, nutzen können, um sämtliche Kontaktmomente mit Kunden im Blick zu behalten und damit Kundenbeziehungen zu pflegen. Zudem verdeutlicht er, wie Unternehmen ihre Vertriebs- und Serviceprozesse dank KI-Tools noch stärker optimieren können.

Den kompletten Bericht und weiteres Bildmaterial können Sie gerne anfordern unter julia.schreiber@moeller-horcher.de