



Cross Channel Marketing - Herausforderung für höhere Kundenorientierung

Cross Channel Marketing - Herausforderung für höhere Kundenorientierung
<http://congenii.com/Artikel-Cross-Channel-Marketing.php>
Mit der Zahl der möglichen Kontaktkanäle zum Kunden steigen auch die Anforderungen an das Beziehungsmanagement. Denn auch wenn sich ein Eintrag im Kundenportal technisch und inhaltlich von einem Service-Auftrag unterscheidet, erwarten Kunden zunehmend eine konsistente Ansprache über alle eingesetzten Medien hinweg. Kunden bestellen über Smartphone-Anwendungen, informieren sich online und kaufen dann in der Filiale oder kontaktieren den Kundenservice per E-Mail. Die Möglichkeiten der nutzbaren Kontaktkanäle sind stark angewachsen und der einzelne Kunde präferiert nicht mehr nur einen Kanal, um mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten oder dessen Leistungen und Produkte zu beziehen. Aus Kundensicht wachsen die Kanäle immer enger zusammen und sie werden zunehmend als Einheit wahrgenommen. Demzufolge erwartet der Abnehmer auch abgestimmte Informationen und konsistente Prozesse an den verschiedenen Kontaktpunkten. Aus dieser Komplexität stehen die Unternehmen den Anforderungen gegenüber, die verschiedenen Kanäle konsistent zu bedienen und dabei den Kundenfokus nicht aus den Augen zu verlieren. Das gilt für Marketing und Vertriebsprozesse genauso wie für den Service. Multi Channel Marketing ist in vielen Unternehmen inzwischen etabliert, um Direktmarketingaktionen oder Serviceprozesse über mehrere Kontaktkanäle auszusteuern. Die Erreichbarkeit des Kunden kann damit erweitert und die Reaktionsmöglichkeit des Kunden optimiert werden. Cross Channel Marketing geht einen Schritt weiter und hat nun im Fokus, die verschiedenen Kontaktkanäle intelligent zu vernetzen. Lesen Sie den ganzen Artikel in der Fachzeitschrift IT-Production, Sonderausgabe Wissen Kompakt ERP/CRM 2013 oder laden Sie sich hier den vollständigen Artikel herunter und erfahren Sie mehr über die Bedeutung von Cross Channel Marketing für Ihre Kundenbeziehungen: <http://congenii.com/Artikel-Cross-Channel-Marketing.php>
Die Congenii Consulting Group ist als Beratungshaus spezialisiert auf die Bereiche Customer Experience Management, Customer Relationship Management, Marketing Operations Management, Kampagnenmanagement und Business Intelligence. Ihre Mitarbeiter besitzen langjährige Erfahrung in der Strategie-Entwicklung sowie in den Bereichen Prozessoptimierung und Customer Insights. Congenii verbindet strategisches Know How mit Kompetenz im Bereich der Datenanalyse und Business Intelligence und bietet Konzeptentwicklung und Umsetzung aus einer Hand.
Simon Schneider
Marketing Manager
Tel.: +49 (228) 9265182-32
Simon.Schneider@congenii.com www.congenii.com

Pressekontakt

Congenii Consulting Group

53115 Bonn

Firmenkontakt

Congenii Consulting Group

53115 Bonn

Die Congenii Consulting Group ist ein Beratungshaus spezialisiert auf die Bereiche Customer Experience Management, Customer Relationship Management und Business Intelligence. Wir besitzen langjährige Erfahrung in der Strategie-Entwicklung, im Bereich Chance Management und Prozessoptimierung. Congenii verbindet strategisches Know How mit Kompetenz im Bereich der Datenanalyse und Business Intelligence und bietet Ihnen die Konzeptentwicklung und Umsetzung aus einer Hand.