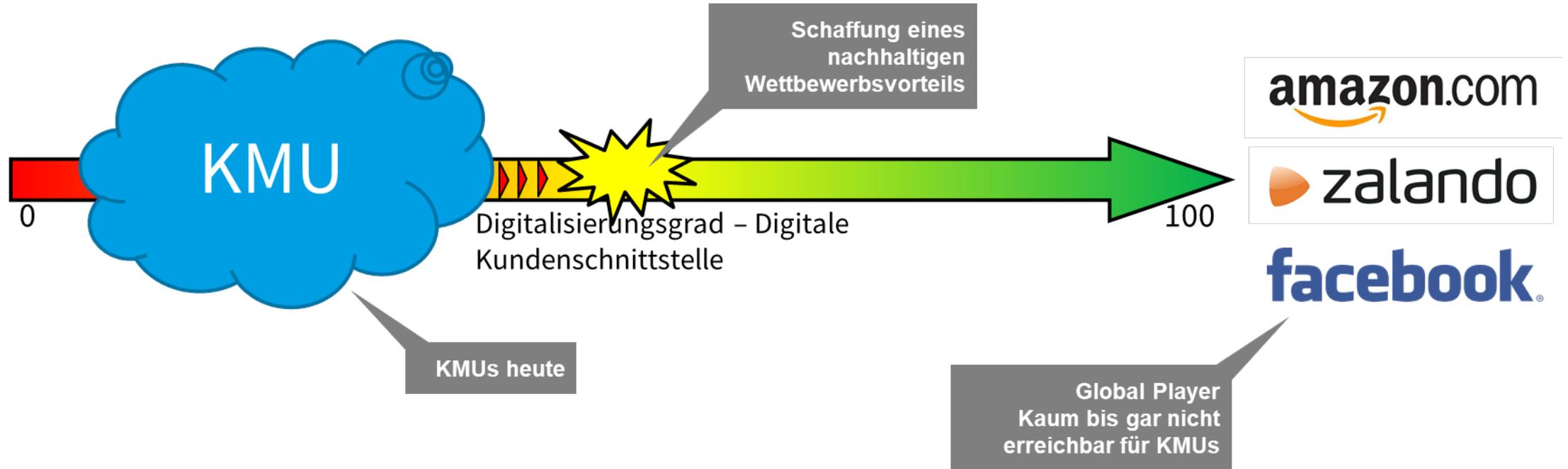


Neue Wege im digitalen Kundenkontakt für KMU

Ergebnisse aktueller Studien

Digitaler Kundenkontakt und digitale Kundenschnittstellen von KMU in
OWL und Dortmund, Solutions 22.09.2020





Neue Wege im digitalen Kundenkontakt für KMU

- 1 Ausgangslage**
- 2 Ergebnisse Studie**
- 3 Was ist zu tun?**

Neue Wege im digitalen Kundenkontakt für KMU

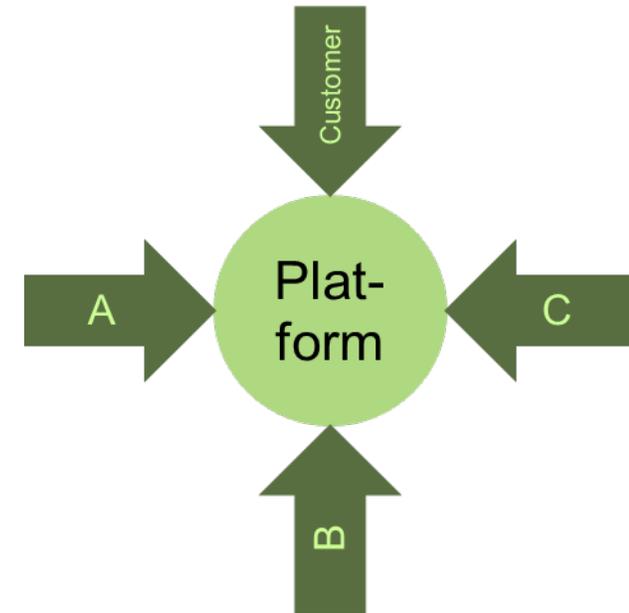
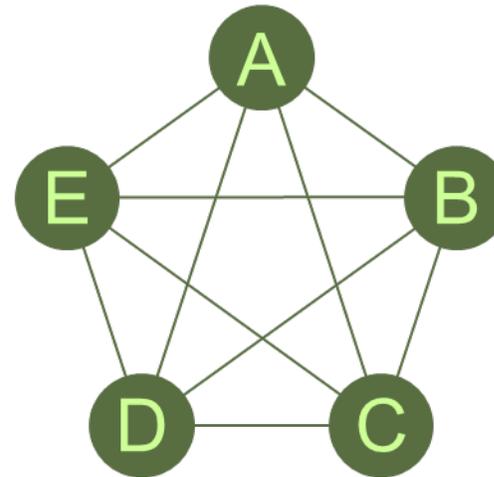
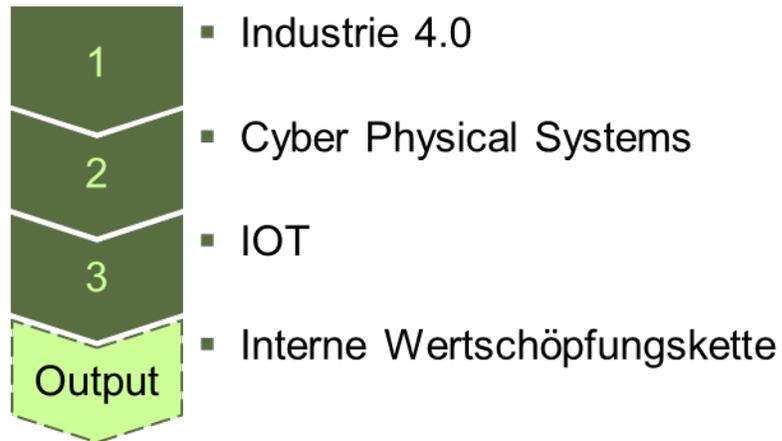
- 1** Ausgangslage
- 2** Ergebnisse Studie
- 3** Was ist zu tun?

Der digitale Kundenkontakt ändert sich radikal



Von Chronexflecker1350 - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0,
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=36604656>

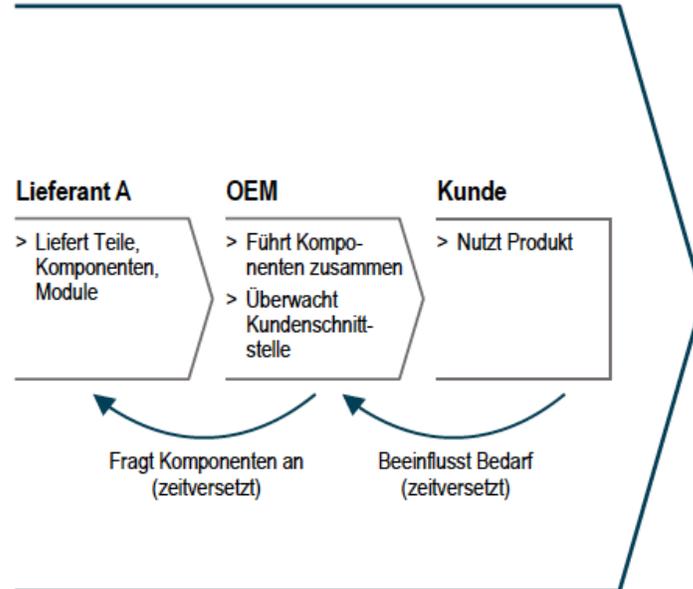
Ausgangslage bei Digitalem Kundenkontakt



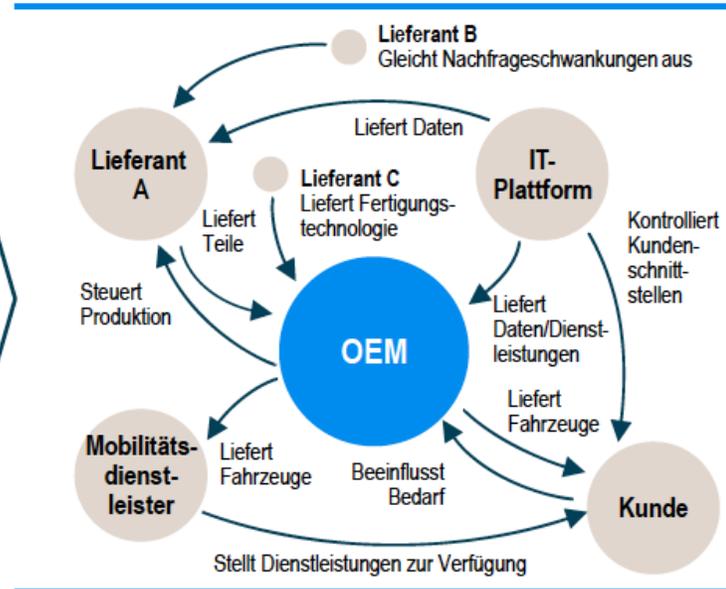
Digitalisierung: Von Ketten zu Netzwerken

1: Auswirkungen der digitalen Transformation am Beispiel der Automobilindustrie

Von starren Wertschöpfungsketten ...



... zu dynamischen Wertschöpfungsnetzwerken



Digitale Transformation

Quelle: Roland Berger

MERCK



MediaMarkt



B2



B2B



B2B



B2C



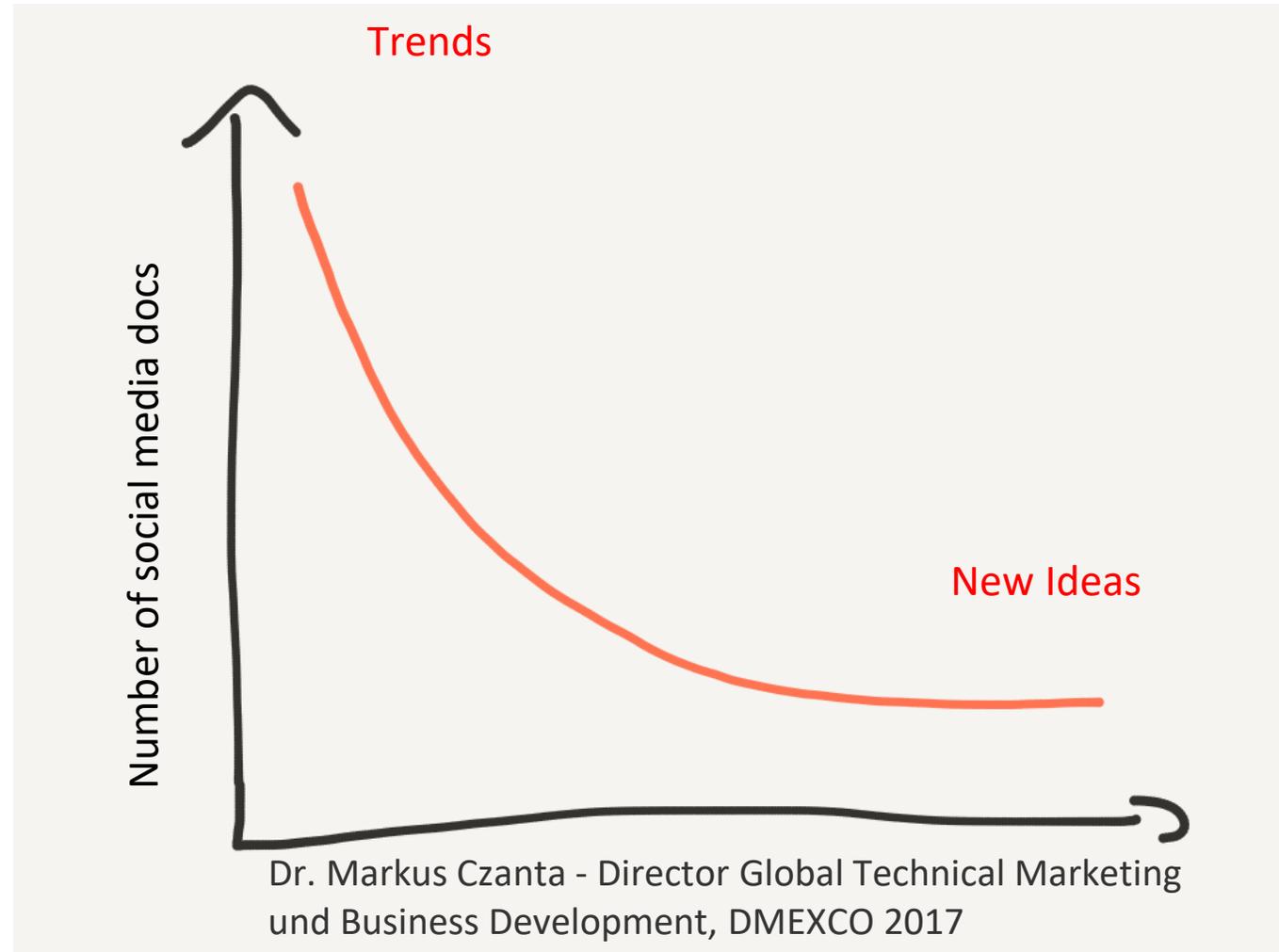
Knowledge Company



Social media

Patentdatenbanken

Literaturdatenbanken



Social Media Listening

- 1 promovierter Chemiker
- 1 SHK



Produktion und Marketing

- 1 Ausgangslage
- 2 Ergebnisse Studie
- 3 Was ist zu tun?

Studie in OWL – Digital Marketing Monitor 2020

Vor Corona!
13.1.-6.3. 2020

6249 gefragt

https://www.digital-verbunden.net/fileadmin_digital-verbunden/user_upload/Publikationen/DigitalMarketingReport_Studie_zu_DigitalenKundenschnittstellen_HSHL.pdf



Industrie- und Handelskammer
Ostwestfalen zu Bielefeld



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

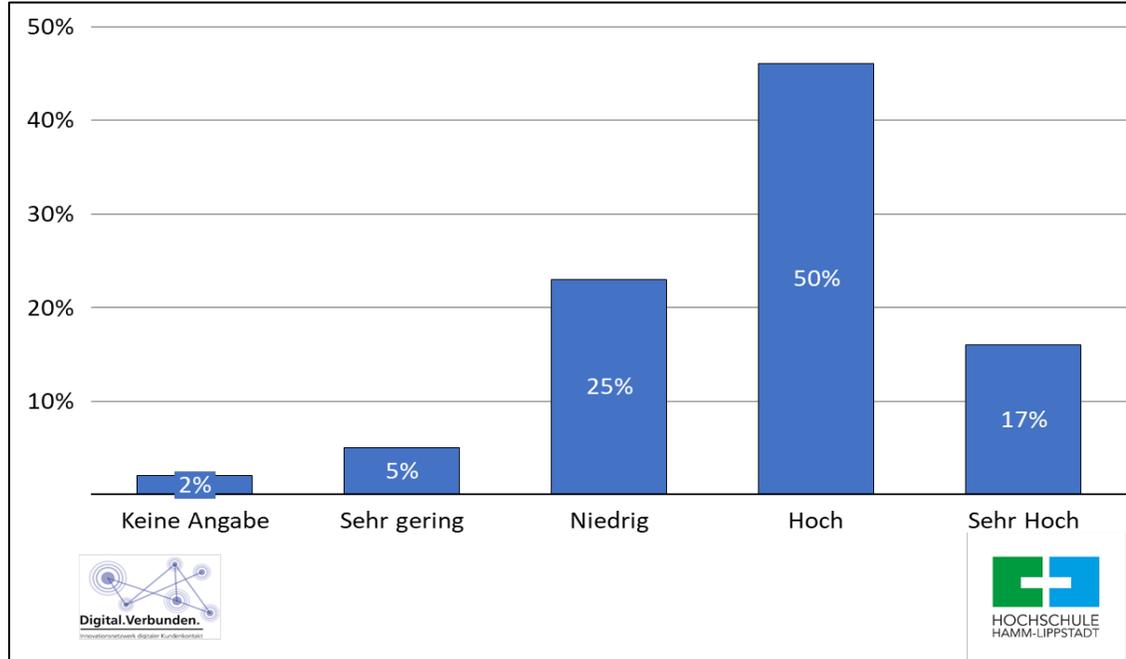


EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

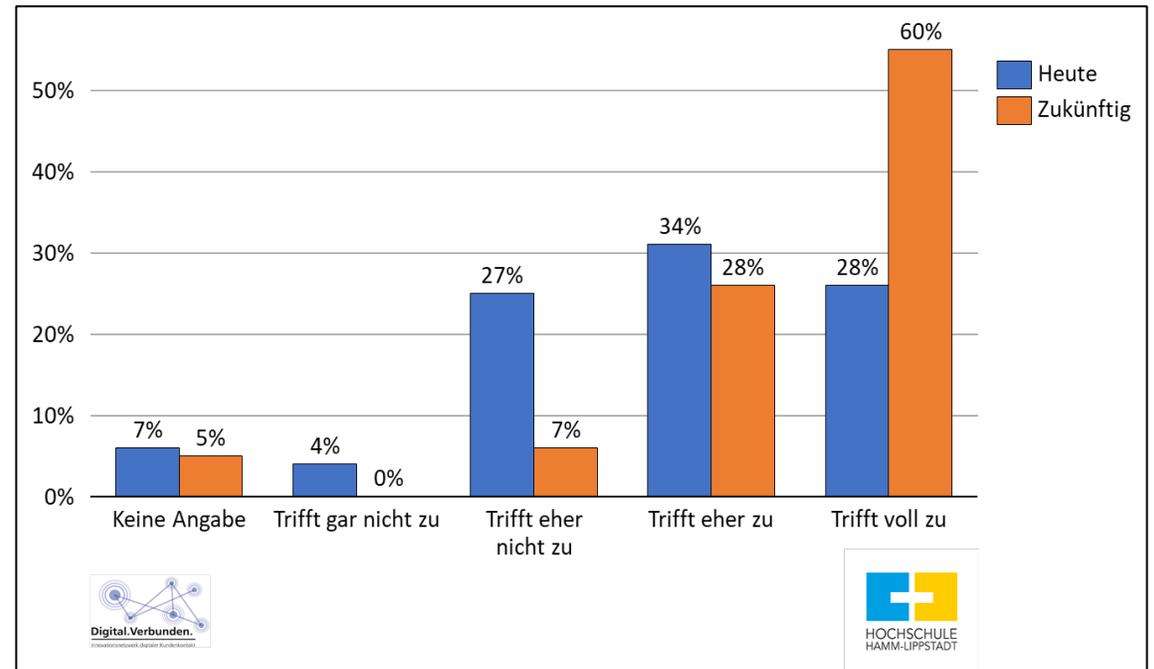


Relevanz von digitalen Kundenschnittstellen

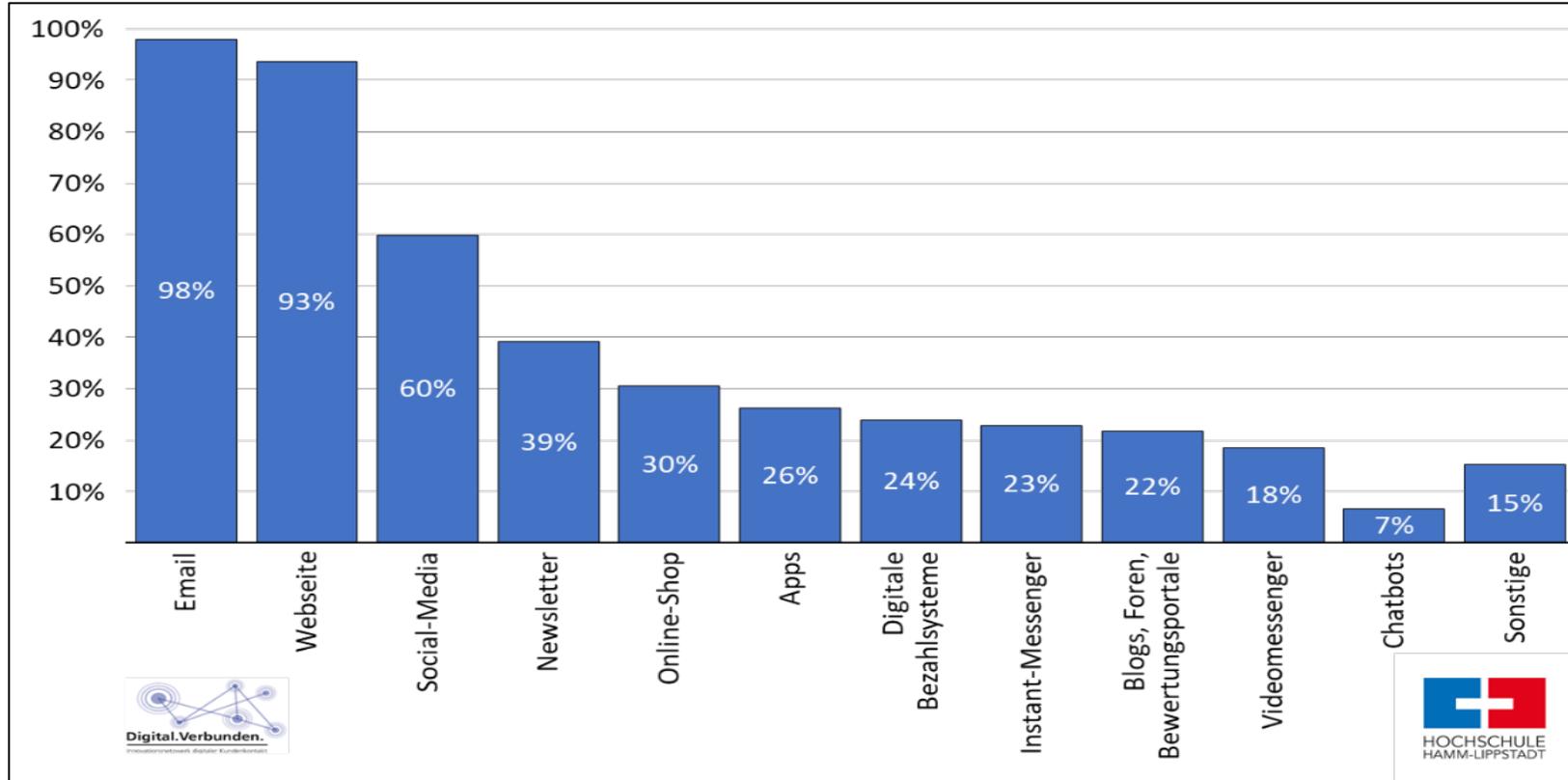


Kundenbereitschaft zur Nutzung von DKS, aus Sicht der KMU (n=92)

Relevanz von digitalen Kundenschnittstellen, heute und zukünftig (n=92)

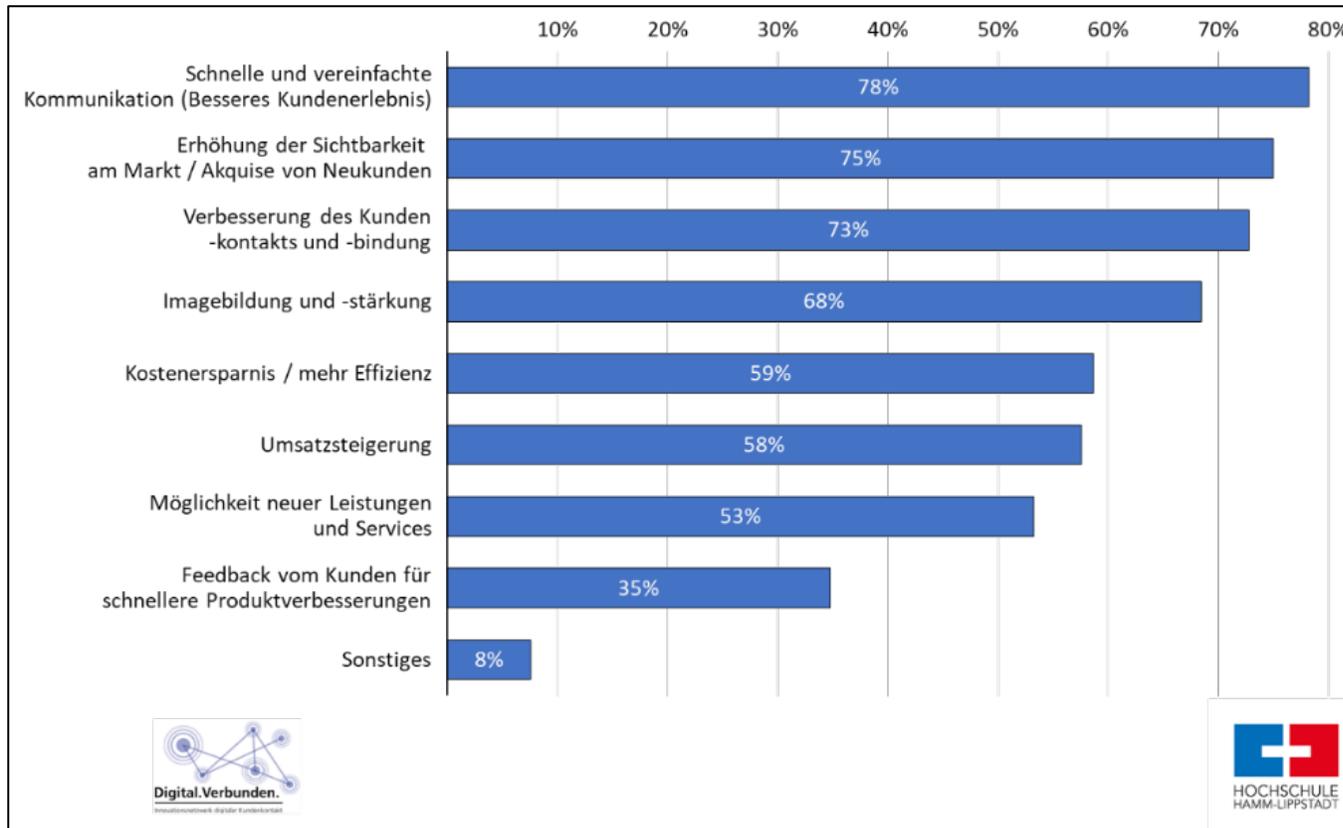


Nutzungshäufigkeit von digitalen Kundenschnittstellen



Nutzungshäufigkeit von digitalen Kontaktmöglichkeiten (n=92)

Potentiale von digitalen Kundenschnittstellen



Chanzenhäufigkeit von digitalen Kundenschnittstellen, nach Geschäftsbereich (n=92)

Auswertung

- Digitale Kundenschnittstellen werden als wichtiges Thema von den KMU anerkannt
- KMU haben Nachholbedarf
 - Generation Z wird Kundenkontakt ändern
- Kundenfeedback zur Produktverbesserung (noch) kein großes Thema
 - Luft nach oben
- Kunden sind aktuell nicht digital
 - Aber sie werden es sein
- Datenanalyse und –Auswertung wird nicht von allen gemacht

NRW Marketing Foresight Lab (2020) - Chatbots

MAGGI Kochstudio

Passt das?

07.07.2020, 13:44

Habt ihr was mit Currywurst

Wie wär's damit?

MAGGI Fix für Currywurst
8 Minuten min. | 481 kcal
Schwierigkeit: einfach
www.maggi.de

Zutaten anzeigen

Zubereitungsschritte

Auf meine Merkliste

Bunte vegetarische Currywurstpfanne
20 Minuten min. | 408 kcal
Schwierigkeit: einfach
www.maggi.de

Zutaten anzeigen

Zubereitungsschritte

Auf meine Merkliste

Putenschnitzel mit Currykr
35 Minuten min. | 433 kcal
Schwierigkeit: mittel
www.maggi.de

Zutaten anzeigen

Zubereitungsschritte

Auf meine Merkliste

Passt das?

Schreibe eine Nachricht ...

NRW Marketing Foresight Lab (2020) - Chatbots

In fünf Jahren werden Chatbots im Mittelstand Standard sein

NRW Marketing Foresight Lab zur Zukunft der automatisierten Kundenkommunikation für KMU

- In 5 Jahren werden Chatbots Standard sein
- Chatbots können grundsätzlich in jeder Branche genutzt werden und das unabhängig von der Unternehmensgröße
- Chatbots brauchen ein klar umrissenes Aufgabenfeld
- Kommunikation durch Mitarbeiter nicht ersetzbar

<https://www.digital-verbunden.net/menu-top/publikationen/nrw-marketing-foresight-lab/2020-chatbots/>



Produktion und Marketing

- 1 Ausgangslage**
- 2 Ergebnisse Studie**
- 3 Was ist zu tun?**

Marketing und Produktion: raus aus den Silos!

- Nutzen Sie Ihre Daten aus dem Marketing für FuE und Produktion! (s. Talkwalker bei Merck)
- Überlegen Sie, wie Sie beim Produktdesign Möglichkeiten zum digitalen Kundenkontakt herstellen können:

www.digitalmarketingday.de: Bedienungsanleitung

TECHNISCHES MANAGEMENT UND MARKETING

Bachelorstudiengang | Campus Hamm

In einer globalisierten Wirtschaft stehen Unternehmen, Konzerne wie Mittelständler, vor ständig neuen Herausforderungen. Neu aufkommende Technologien, vernetzte Kommunikation, schnell wachsende



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

uwe.kleinkes@hshl.de



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

