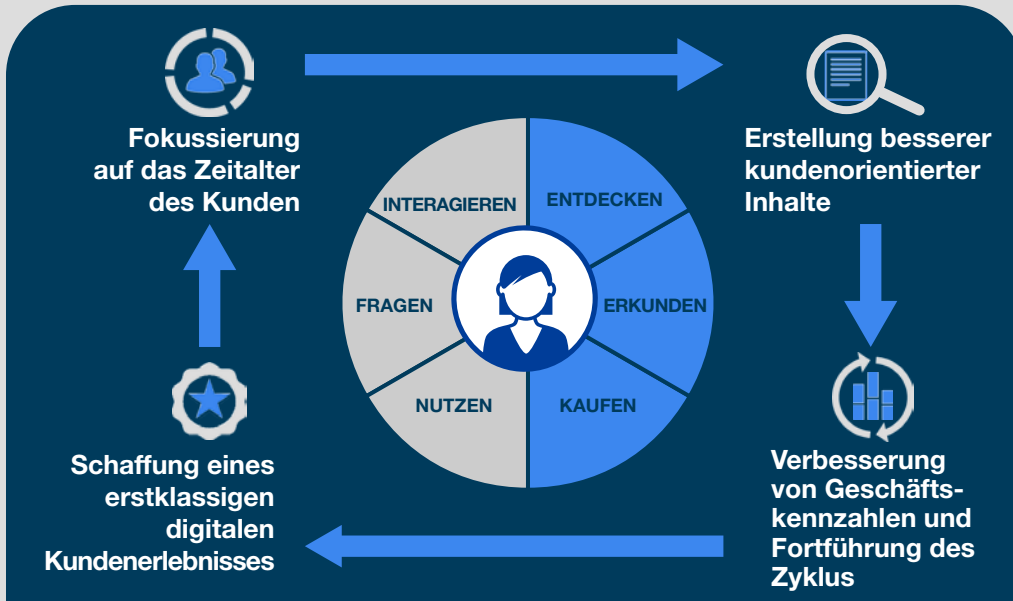


Das digitale Erlebnis verändert alles

Für optimalen Kundenservice müssen Unternehmen Technologie und Kultur aufeinander abstimmen

DIE VISION EINES INTEGRIERTEN DIGITALEN ERLEBNISSES

Vorteile durch die Integration digitaler Erlebnisse:



Relevante, personalisierte digitale Erlebnisse
60 %



Verbesserte Interaktion mit Kunden
52 %



Steigerung des Umsatzes
48 %

WICHTIGE HERAUSFORDERUNGEN

Für Unternehmen ist es schwierig, eine effektive Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Business und IT zu erreichen



Nur 47 % der Entwickler haben eigenen Angaben zufolge eine gute Beziehung zu anderen Bereichen des Unternehmens



Nur 28 % der Unternehmen halten finanzielle Mittel für die Entwicklung kundenorientierter Anwendungen bereit



Nur 33 % der Unternehmen nutzen derzeit integrierte Prozesse für das Management von Inhalten für verschiedene Kanäle

NÄCHSTE SCHRITTE

In diese Bereiche investieren Unternehmen in Zukunft

Führende Unternehmen im Bereich Digital Experience planen im nächsten Jahr:

25 %



Konsistente Implementierung personalisierter Inhalte für verschiedene Kanäle

23 %



Investition in Tools und Technologien für kognitive und künstliche Intelligenz



Gesamte Studie lesen

Methodik: Für diese Studie führte Forrester eine weltweite Onlineumfrage unter 247 Kundenservice-Mitarbeitern durch, die wichtige Entscheidungsträger oder Einflussnehmer bei E-Commerce-Kundenservice-Strategien in ihrem Unternehmen sind.

Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von SAP im Mai 2016 durchgeführte Studie.

Basis: 247 Kundenservice-Mitarbeiter in den USA, Großbritannien, Deutschland, China, Indien, Brasilien und Mexiko.