

Customer Journey

Vortrag beim Digi-Dienstag der Stadt Seelze am 28. Februar 2023

Simon Riedel

Herzlich Willkommen!

Wer bin ich?



Simon Riedel

- Diplomkaufmann mit Schwerpunkt Strategisches Marketing
- Über 20 Jahre Marketing-Erfahrung
 - Kommunikations-Agentur
 - Corporate Marketing auf Unternehmensseite
 - Consulting für Markenführung
 - Lehrbeauftragter für Marketing an der Hochschule Hannover
- Verheiratet 3 Kinder
- Weitere Infos unter: www.simonriedel.de



Wer von Ihnen ist der Meinung, dass Ihre
Kunden in den letzten Jahren
anspruchloser geworden sind?

Wer von Ihnen ist der Meinung, dass sich in den letzten Jahren Ihr **Wettbewerb einfacher** geworden ist?

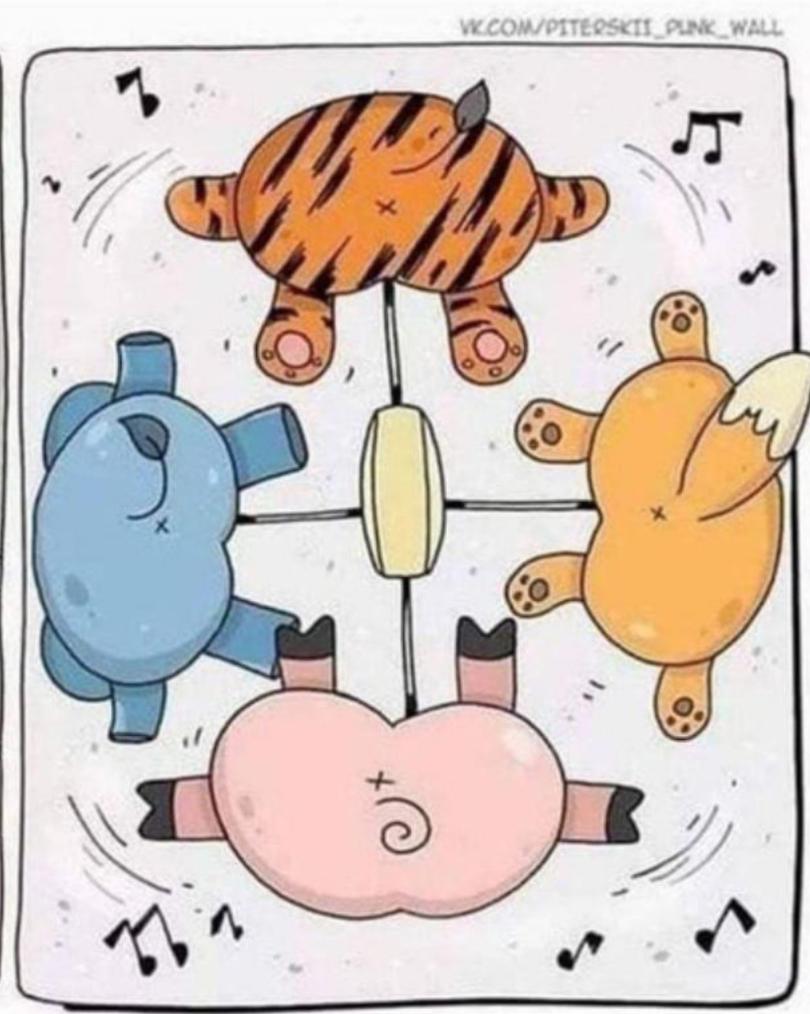
Wer von Ihnen ist der Meinung, dass Sie
mehr Zeit als früher haben, auf
Marktveränderungen zu reagieren?

Was bedeutet **Customer Centricity** für Sie?

Für mich ist Customer Centricity:

Produktentwicklung

Nutzer



Änderung der Perspektive



**Eigene Blickrichtung
verlassen**

**Blickrichtung meines
Kunden einnehmen**

Änderung der Perspektive



Weg vom Produkt

Hin zum Kunden

Eine Definition von Peter Fader

Customer Centricity is a strategy that aligns a company's development and delivery of its products and services with the current and future needs of a select set of customers in order to maximize their long-term financial value to the firm.

Peter Fader

Customer Centricity ist eine Strategie, die die Unternehmensentwicklung und die Erbringung von Leistungen und Produkten vereint mit den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen von ausgewählten Kunden, um deren langfristigen finanziellen Wert für das Unternehmen zu maximieren.

Quelle: Peter Fader „Customer Centricity – Focus on the Right Customers for Strategic Advantage“

Was sind die übergeordneten Bedürfnisse heutiger Kunden?

Bedürfnis #1

Selbstbestimmtheit

Die Menschen möchten sich immer stärker individualisieren.

Ein Blick zurück – Autos der 60er Jahre



Heutzutage herrscht Modellvielfalt



Konsequenz für Hersteller: Produkte individualisierbar machen



Konsequenz für Hersteller: Produkte individualisierbar machen



Konsequenz für Hersteller: Neue Produktkonzepte anbieten

The screenshot shows the Volkswagen Financial Services website. The header includes the logo 'VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY' and a 'Login' link. A navigation menu contains 'MIETWAGEN', 'STANDORTE', 'AUTOMARKEN', 'RATGEBER', and 'ÜBER UNS'. A 'RENT-A-CAR' icon is also present. A banner for 'Langzeitmiete' (long-term rental) features a silver Audi station wagon. The text 'MIETE²!' is prominently displayed, along with 'Langzeitmiete' in a blue circle and 'Langzeitmiete dir dein Auto' in a dark blue box. Below the car, a list of benefits is provided.

MIETE²!

Langzeitmiete

Langzeitmiete dir dein Auto

Autovermietung › Mietwagen › Auto mieten › Langzeitmiete

📘 Aktuelle Informationen zum Coronavirus.

Langzeitmiete Das Mobilitätskonzept mit der langen Vertragsdauer.

- ✓ Mietverträge bereits ab einem Monat möglich
- ✓ konstant günstige monatliche Mietzahlungen
- ✓ hochwertige Fahrzeuge des Volkswagen Konzerns

Customer Journey

Konsequenz für Hersteller: Neue Produktkonzepte anbieten

Wochenend-Ausflug



Familien-Urlaub



Mid-Life-Crisis



Konsequenz für Hersteller: Neue Wettbewerber fürchten



Bedürfnis #2

Konnektivität

Durch die steigende Digitalisierung fällt es den Menschen immer leichter, sich mit anderen zu vernetzen.

Noch ein Blick zurück: Flohmarkt



Heute: Nur ein Klick zum Fundstück



07639 Bad Klosterlausnitz Heute, 17:24

Schaukelstuhl, bequem und gemütlich, voll funktionstüchtig

Schaukelstuhl, sehr bequem, mit angenehmer Sitzhöhe zu verkaufen

50 €



36154 Hosenfeld Heute, 17:20

Puppen mit Schaukelstuhl

4 Puppen mit Schaukelstuhl

25 €



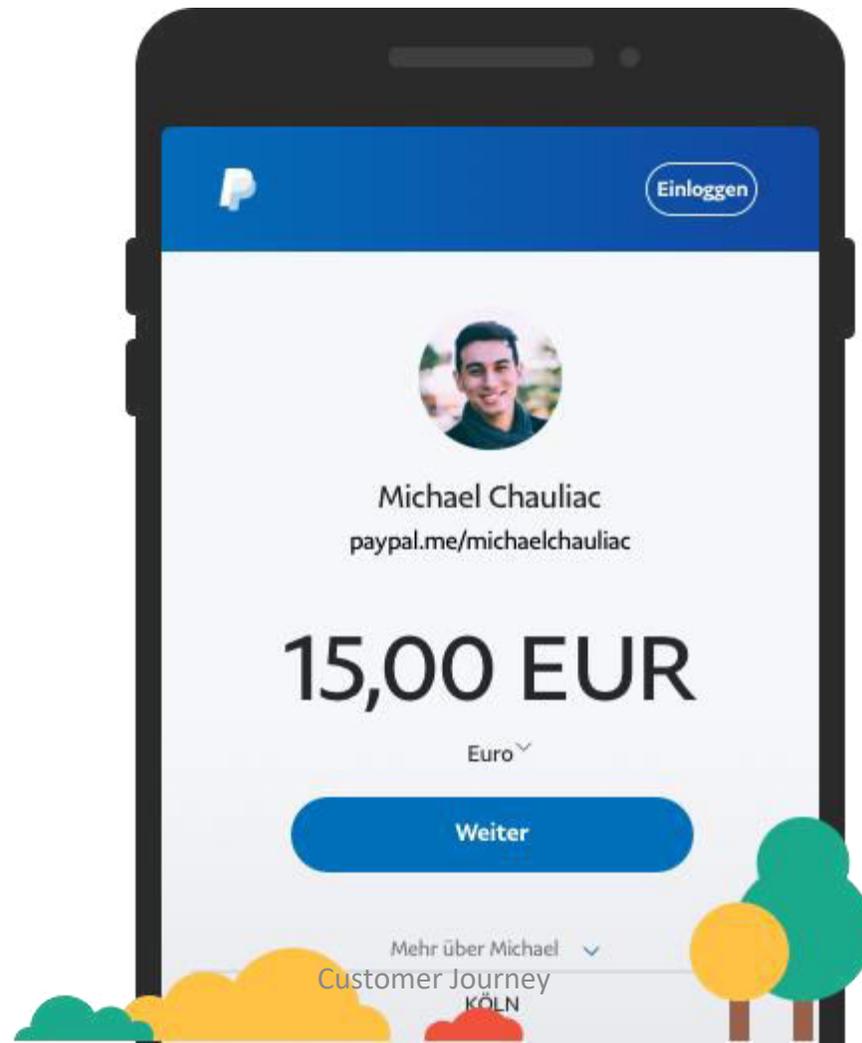
88400 Biberach an der Riß Heute, 17:20

Schaukelstuhl zu verkaufen

Schaukelstuhl aus Bambus. Sehr guter Zustand. 25 € VB.

25 € VB

Konsequenz für Unternehmen: Services am Kunden ausrichten



Konsequenz für Unternehmen: Services an Innovationsführern ausrichten

**Mit Kwitt einfach
und schnell
Geld überweisen
und anfordern.**

Jetzt freischalten!



sparkasse.de

Konsequenz für Unternehmen: POS-Kommunikation anpassen



Konsequenz für Unternehmen: Schnell auf Kundenfeedback reagieren



Loic Le Meur  @loic

10 Dec

@elonmusk the San Mateo supercharger is always full with idiots who leave their tesla for hours even if already charged.



Elon Musk 

@elonmusk

 Follow

@loic You're right, this is becoming an issue. Supercharger spots are meant for charging, not parking. Will take action.

7:20 PM - 10 Dec 2016

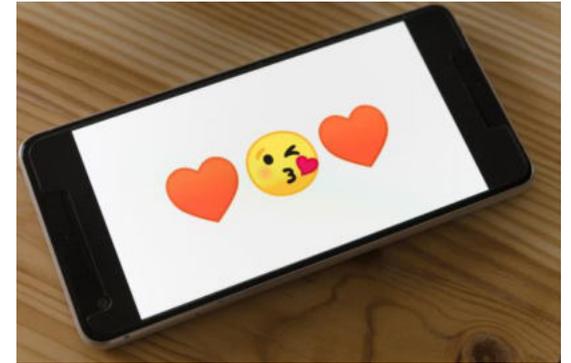
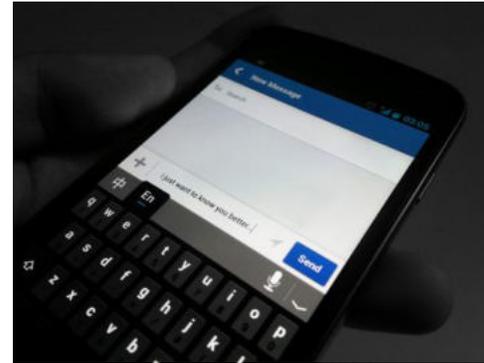
  261  2,232

Bedürfnis #3

Einfachheit

Durch die wachsende Komplexität der Umwelt bevorzugen Menschen einfache Lösungen.

Sich das Leben immer einfacher machen...



Brief



E-Mail



SMS



Emoji

Konsequenz für Unternehmen: Kommunikation einfacher machen

THIS IS A BOARDING PASS:



THIS IS A LEAN BOARDING PASS:

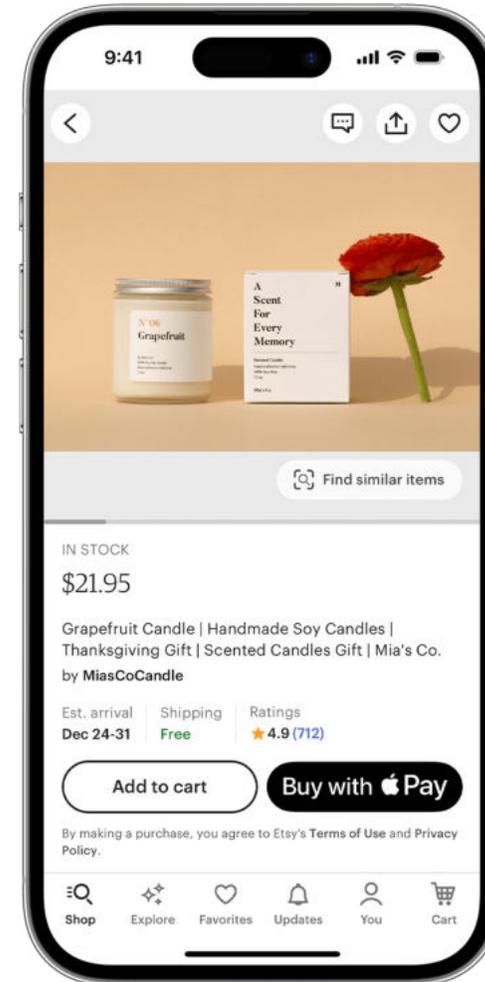


WHICH OF THE TWO MAKES MORE SENSE TO YOU?

Konsequenz für Unternehmen: Preismodelle einfacher machen



Konsequenz für Unternehmen: Prozesse einfacher machen



Konsequenz für Unternehmen: Prozesse einfacher machen

Anmelden ohne Zugangsdaten

Alles, was Sie brauchen, ist Ihre App Banking to go in der aktuellen Version:

- Banking to go öffnen
- 1. QR-Code scannen, damit wir wissen, wer Sie sind
- 2. QR-Code scannen, um Ihren Log-in zu bestätigen

Fertig! Sie sind eingeloggt und werden automatisch weitergeleitet.

[So funktioniert der QR Log-in](#)

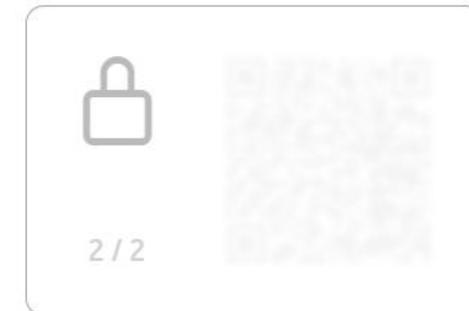
[QR Log-in Video-Anleitung](#)

Code läuft ab in **111** Sekunden

Schritt 1: Identifizieren



Schritt 2: Log-in bestätigen



Die Phasen der Customer Journey

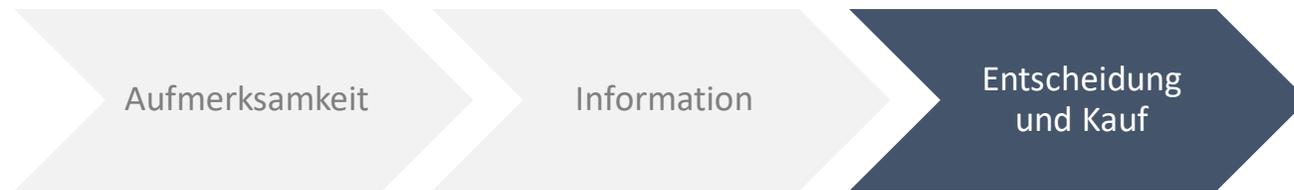
Die Phasen der Customer Journey



Die Phasen der Customer Journey



Die Phasen der Customer Journey



Die Phasen der Customer Journey



Die Phasen der Customer Journey



Was passiert auf der Customer Journey?

Welche Bedürfnisse hat der Kunde?



Was denkt der Kunde in den jeweiligen Phasen?



Was fühlt der Kunde in den jeweiligen Phasen?

Ein Beispiel.

Steffen liebt seinen Garten.



Steffen wohnt mit seiner Familie im Umfeld von Hannover.

Er genießt sein ruhiges Zuhause und liebt es, seine Freizeit mit seiner Frau und seinen Kindern im Garten zu verbringen.

Er hasst es aber, regelmäßig seinen Rasen mähen zu müssen.

Idee: Ein Profi übernimmt die Rasenpflege.



Steffen hat den Einfall, seine Rasenpflege durch andere übernehmen zu lassen.

Hierfür muss er sich aber zunächst schlau machen.

Steffen macht sich schlau.



Er fragt bei Familie und Freunden nach.

Er besucht gezielt die Website eines Gartenbauers und holt ein Angebot ein.

Er sieht eine Werbeanzeige im Wochenblatt.

Er sucht im Internet über Google.

Er findet Erfahrungsberichte von Kunden in Blogs.

Er besucht die B.I.G. auf dem Messegelände Hannover.

Steffen macht sich schlau.



Offline-Kontaktpunkte

Er fragt bei Familie und Freunden nach.

Er besucht die B.I.G. auf dem Messegelände Hannover.

Er sieht eine Werbeanzeige im Wochenblatt.



Online-Kontaktpunkte

Er sucht im Internet über Google.

Er besucht gezielt die Website eines Gartenbauers und holt ein Angebot ein.

Er findet Erfahrungsberichte von Kunden in Blogs.

Recherche in Online-Blogs

gartentipps.com

PFLANZEN ▾ GARTENGESTALTUNG ▾ GARTENPFLEGE ▾ GARTENTIPPS ▾ VIDEO

Gartentipps > Rasen > Rasen

Rasenmähen am Hang zu schwierig? - 5 Alternativen vorgestellt!

Von Steffi - zuletzt aktualisiert am: 8. April 2020

Ein Hanggarten kann zu einer wahren Herausforderung werden. Speziell das Rasenmähen gestaltet sich sehr schwierig. Wir stellen Ihnen hier 5 Ideen vor, wie das Rasenmähen am Hang leichter von der Hand geht.



© Martin Debus - Fotolia.com

Rasenmähen gehört zu den regelmäßigen Gartenarbeiten, die nur die Wenigsten wirklich gerne machen. Am Anfang einer Gartensaison reißt man sich förmlich darum, lange genug hat man schließlich im Winter die Beine hochgelegt. Zwischen Mitte und Ende ist es dann aber nur noch ein verpflichtendes Ritual. Zur nervigen Angelegenheit wird das Rasenmähen aber vor allem dann, wenn die Rasenfläche uneben ist oder man am Hang entlang mähen muss.



Alternative 2: Rasenmähroboter fahren lassen



Ein Mähroboter ist für all diejenigen eine tolle Erfindung, die ihren Rasen nicht mehr per Hand mähen wollen. Doch schafft er auch Hänge erfolgreich? Ja! Vorausgesetzt, er besitzt einen Antrieb, der auch größere Steigungen bewältigen kann. Das können nämlich nicht alle.

Meine Recherche ergibt, dass die beste Leistung bei Hanganlagen drei Husqvarna-Modelle (schöne Übersicht auf contorion.de) liefern. Diese Mähroboter schaffen einen Steigungswinkel von bis zu 45 Grad. Zum Vergleich: andere Modelle erreichen gerade mal 25 Grad. Neben dem besseren Antrieb, benötigen die kleinen Rasenflitzer einen leistungsstarken Motor und größere Antriebsräder.

Rasenmäher haben natürlich den Vorteil, dass sie ihre Arbeit ganz allein verrichten. Sie müssen nur zu Beginn etwas Zeit für die Installation und dem Verlegen der Begrenzungskabel einplanen. Die Begrenzungskabel sind wichtig, damit der Mähroboter weiß, bis wohin er mähen darf bzw. muss.

[Rasenmähen am Hang zu schwierig? - 5 Alternativen vorgestellt! \(gartentipps.com\)](http://gartentipps.com)

Jetzt interessiert er sich für einen Mähroboter.



Steffen hat viele Fragen:

- Ist mein Garten überhaupt geeignet für einen Mähroboter?
- Wie zuverlässig ist ein Mähroboter?
- Was kostet ein Gerät?
- Worauf muss ich beim Kauf und der regelmäßigen Nutzung achten?
- Welche Marken und Modelle sind für meine Anforderungen geeignet?
- ...

Wieder nutzt Steffen verschiedene Infoquellen



Offline-Kontaktpunkte

Er fragt seinen Nachbarn, der bereits einen Mähroboter besitzt.

Er kauft sich eine aktuelle Fachzeitschrift, mit einem Spezial-Artikel zu Mährobotern.

Er besucht ein Fachgeschäft.



Online-Kontaktpunkte

Er informiert sich bei Amazon.

Er liest Online-Testberichte und Rezensionen.

Er vergleicht die Preise über [idealo.de](https://www.ideal.de).

Er kauft seinen Mähroboter im Fachgeschäft.



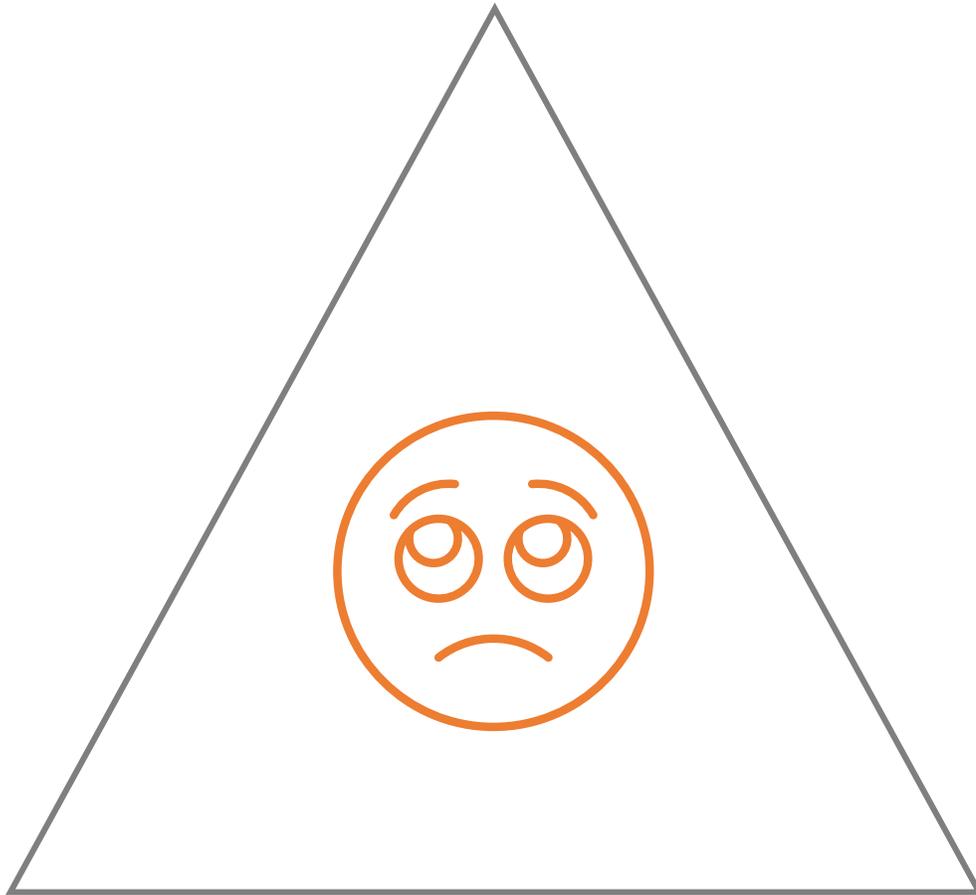
Der höhere Preis im Vergleich zum Online-Händler war für Steffen nicht entscheidend.



Steffen hat verschiedene Gründe dafür:

- Die persönliche Beratung hat ihm bei der Entscheidung geholfen.
- Der Händler war ihm bislang nur von außen bekannt, aber er vertraut ihm.
- Das Gerät war sofort verfügbar, so dass er es noch am selben Tag einsetzen kann.
- Der Händler ist gut zu erreichen und bietet Parkplätze vor dem Haus, so dass er das Gerät nicht tragen muss.
- Neben den gesetzlichen Garantien bot ihm der Händler einen besonderen jährlichen Wartungs-Service an.

Die Nutzung im Alltag macht aber Probleme.



In den ersten Wochen kommt Steffen nicht immer mit seinem neuen Gerät zurecht:

- Wie erfolgt die Absteckung des zu mähenden Geländes?
- Wie kann er den Teich auf seinem Grundstück berücksichtigen?
- Was bedeuten die verschiedenen Fehlermeldungen?
- Wie kann er die Fehler selbstständig lösen ohne einen Kundendienst in Anspruch nehmen zu müssen?
- ...

Wieder sucht Steffen nach Hilfe.



Offline-Kontaktpunkte

Er fragt seinen Nachbarn, der bereits einen Mähroboter besitzt.

Er kämpft sich durch die Bedienungsanleitung des Geräts.

Er besucht nochmal das Fachgeschäft.



Online-Kontaktpunkte

Er gibt die Fehlermeldung bei Google ein.

Er sucht in Blogs nach Tipps und Erfahrungen anderer Nutzer.

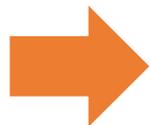
Er besucht die Website des Herstellers.

Inzwischen ist Steffen ein glücklicher Kunde.



Alle seine Fragen und Probleme wurden gelöst:

- Steffens Ausgangsproblem „Rasen selber mähen müssen“ existiert nicht mehr
- Unter den verschiedenen Modellen hat er das für sich passende Gerät gefunden
- Er hat den für seine Anforderungen optimalen Kaufkanal gefunden
- Alle Fragen, die sich während der Nutzung ergeben haben, sind beantwortet



Er ist rundum glücklich und erzählt das gerne weiter!

Inzwischen ist Steffen ein glücklicher Kunde.



Holger K.

★★★★★ **Klare Kaufempfehlung**

Kundenrezension aus Deutschland DE am 30. August 2021
Größe: LA7000(Garage) | **Verifizierter Kauf**

Habe mich einige Zeit mit dem Kauf eines Robomähers beschäftigt.
War nicht gewillt für einen Versuch einen vierstelligen Betrag zu investieren.

Bei Amazon und im Netz gestöbert und bin auf den Landxcape gestossen.

Die meisten Käufer sind sehr zufrieden also habe ich ihn auch gekauft.

Nach einem Jahr in Betrieb auch nicht bereut.
Es gibt für mich keinen Grund vor dem Ableben dieses Gerätes auf einen anderen umzusteigen.

Ausschlaggebend war die gute Funktion mit dem günstigem Preis.

Die Bedienungsanleitung / Inbetriebnahme ist nicht kompliziert, allerdings kann man die Ladestation schon anders positionieren,wie angegeben.
▼ [Lese weiter](#)

87 Personen fanden diese Informationen hilfreich

|



Stanze – Mein Gartencenter

4,5 ★★★★★ 2.388 Google-Rezensionen ⓘ

Gartencenter

Serviceoptionen: Einkaufen im Geschäft · Abholung im Geschäft ·
Lieferdienst

Customer Journey der Kunden unterstützen

Beispiele aus der Praxis

Self order

Digital Value bei Burger King



1 Herausforderung

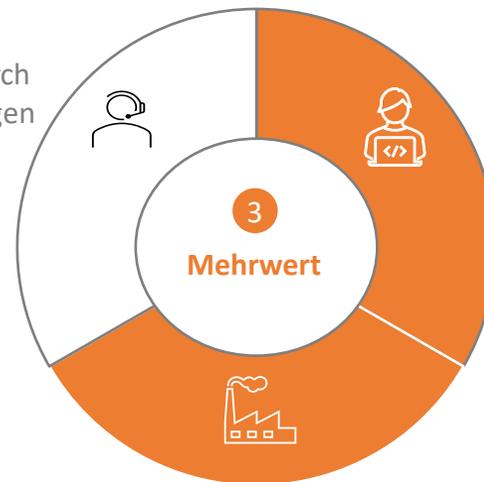
Zu Stoßzeiten kann es in Restaurant-Hotspots z.B. an Bahnhöfen bei der Bestellung zu langen Wartezeiten kommen.

2 Lösung

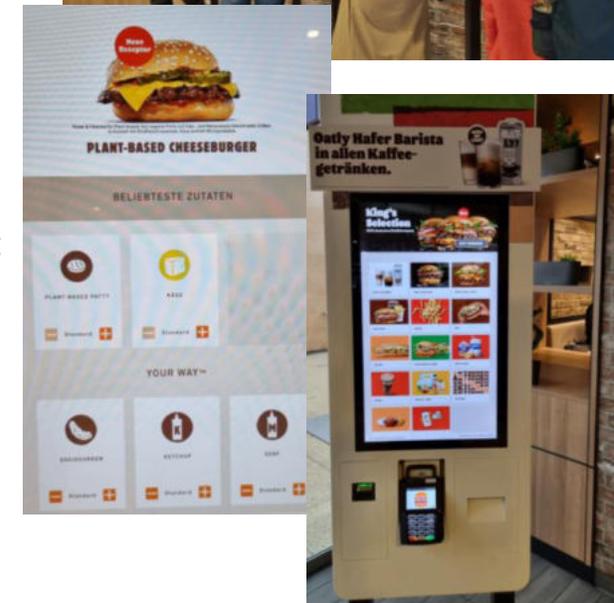
Digitale Touch-Terminals zur individuellen Bestellung und Abrechnung durch Restaurantgäste.



- Reduzierung des Aufwands durch weniger persönliche Bestellungen



- Geringere Wartezeit
- Optimierte Möglichkeit zur Individualisierung der Bestellung



- Steigerung von Kundenzufriedenheit und Image
- Reduzierung von Umsatzverlusten durch zu lange Wartezeiten

*Quelle: eigene Aufnahme

Autonomer Kassenloser Checkout

Digital Booster bei REWE Pick & Go



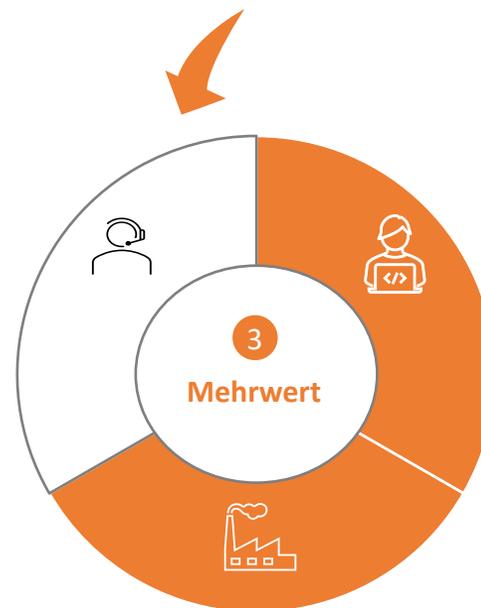
1 Herausforderung

Der seit Jahrzehnten kaum weiterentwickelte Kassiervorgang ist für Kunden aufwendig und bindet Personal im Kassenbereich.

2 Lösung

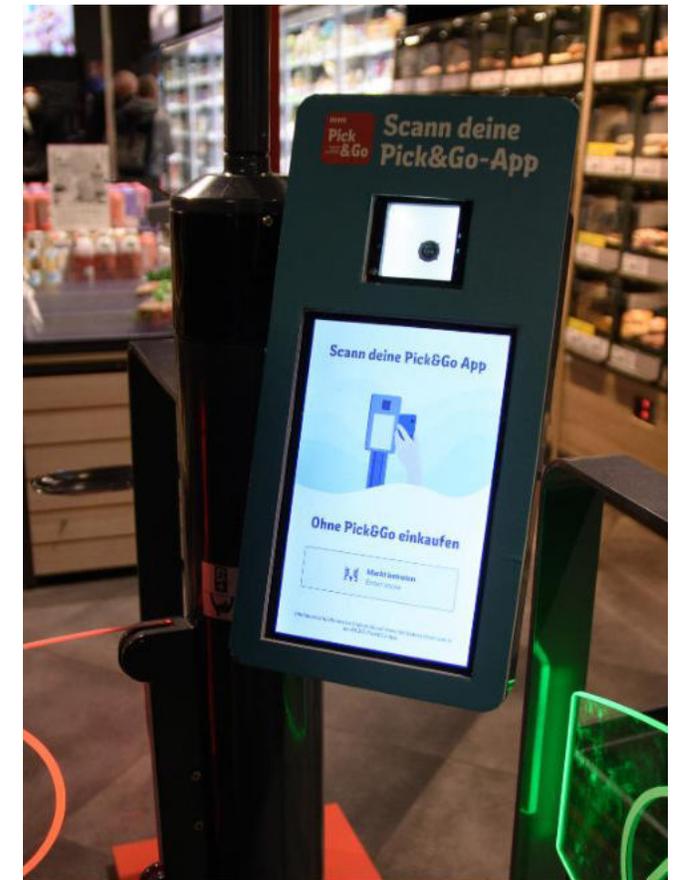
Kunden können analog Amazon Go nach Einchecken im Markt Waren aus den Regalen entnehmen und den Markt ohne Kassen-Stop verlassen.

- Reduzierung der manuellen Kassiervorgänge



- Zeitersparnis durch Wegfall des Kassiervorgangs
- Starker Zugewinn von Convenience im Alltag
- Gefühl als Kunde Pionier und digitaler Vorreiter zu sein

- Starke Profilierung gegenüber Kunden und (Fach-)Öffentlichkeit (erster Markt in Europa)
- Imagegewinn im „War for talents“



*Quelle: www.rewe-group.com

After Sales Service

Digital Booster bei OBI



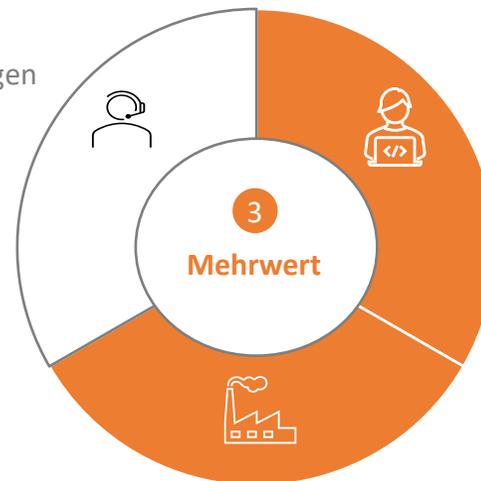
1 Herausforderung

Im Heimwerkerbedarf benötigen Kunden oft nachträgliche Beratung und Hilfe mit bereits gekauften Produkten, scheuen aber den erneuten Weg in den Markt.

2 Lösung

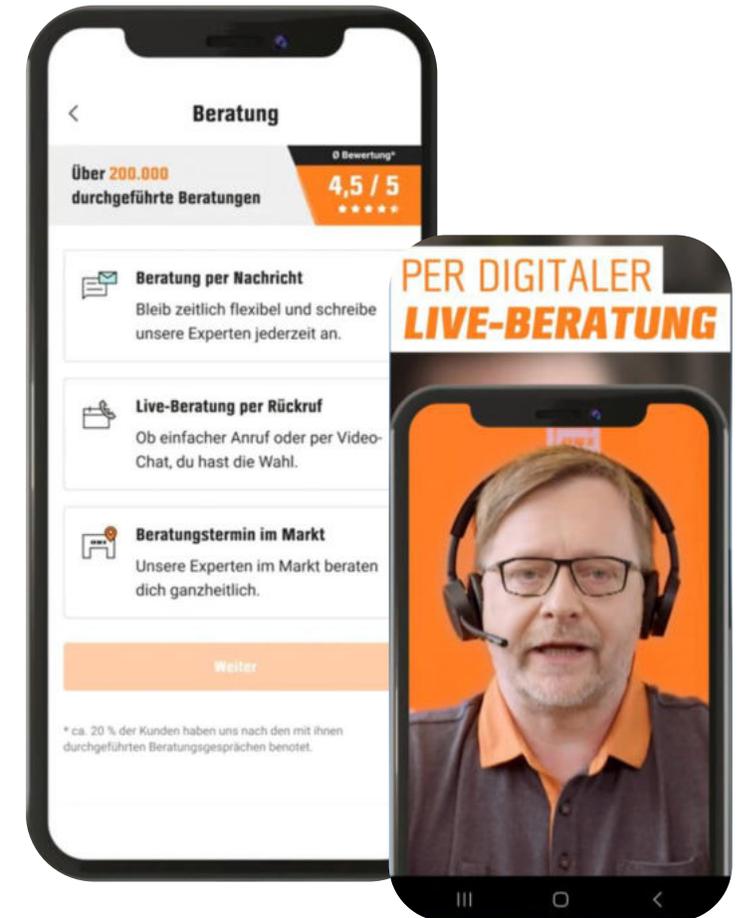
Kunden können über die OBI App einen fachkundigen Experten von OBI per Video-Chat ansprechen und erhalten Tipps und Hilfe.

- Reduzierung von zeitaufwendigen Nachfragen im Markt
- Bündelung von Beratungs-Expertise an zentraler Stelle



- Zeitersparnis durch Online-Beratung zum Wunschtermin ohne einen Markt aufsuchen zu müssen
- Komfortabler, kostenloser Service
- Gefühl, als Kunde auch am Schluss der Customer Journey wichtig genommen zu werden

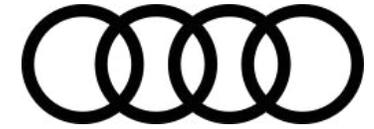
- Starke Profilierung als Serviceführer gegenüber Kunden und (Fach-)Öffentlichkeit
- Etablierung eines wertvollen Kaufarguments abseits des Preises



*Quelle: www.obt.de

24 h Service Terminal

Digital Booster bei BMW und Audi



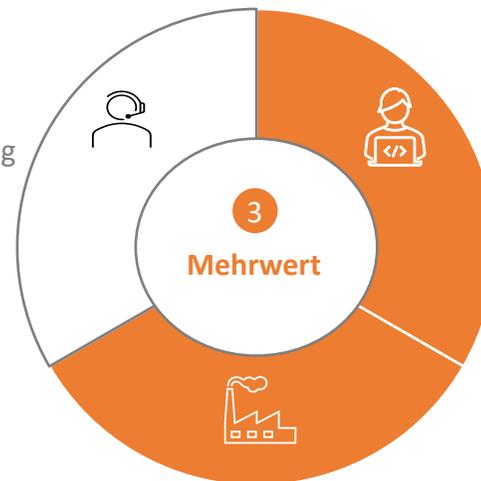
1 Herausforderung

Abgeben und abholen von Fahrzeugen für Serviceaufträge ist für Besitzer aufwändig und durch die jeweiligen Öffnungszeiten unflexibel.

2 Lösung

Durch vollautomatische Terminals können Besitzer Ihre Fahrzeuge jederzeit selbstständig zum Service anmelden: Am Touchscreen werden die Fahrzeugdaten vom Schlüssel ausgelesen und der Auftrag erteilt. Bezahlung und Abholung erfolgen ebenso vollautomatisch.

- Vereinfachung des Auftragsprozesses
- Zeitersparnis durch Reduzierung von Kundenkontakten



- Volle zeitliche Flexibilität für Autobesitzer bei Abwicklung von ungeliebten Pflichttermin
- Kontaktlose Übergabe als zusätzlicher Hygiene- und Gesundheitsvorteil
- Gefühl als Kunde Pionier und digitaler Vorreiter zu sein

- Ausbau der Profilierung als technischer Vorreiter
- Förderung Kundenzufriedenheit durch Services abseits des Kernprodukts „Automobil“



*Quellen: www.bmw-hannover.de
www.hannover.audi.de

Visible Workshop und Cross Cam

Digital Booster bei Mercedes und Audi



VOLKSWAGEN
GROUP SERVICES

1 Herausforderung

Bei Inspektionen und Servicearbeiten fallen oft neue Mängel auf, deren Behebung aber nicht beauftragt war. Die hierfür nötigen Abstimmungen sind zeitintensiv und für Kunden nicht immer transparent.

2 Lösung

Werkstattmitarbeiter filmen identifizierte Mängel und mailen sie zur Abstimmung dem Besitzer zu. Dieser kann den Schaden direkt nachvollziehen und die nötigen Arbeiten per Mausclick beauftragen.

CROSS-Cam. Mit den Augen unseres Technikers!

Die digitale Service-Auftragserweiterung.
Audi Service

- Einfache Demonstration des identifizierten Schadens
- Zeitersparnis durch schnelle Abstimmung und Reparaturrentscheidung



- Hohe Transparenz und Glaubwürdigkeit hinsichtlich der nötigen Arbeiten am Fahrzeug
- Möglichkeit für schnelle und direkte Entscheidung über die Beauftragung von Zusatzarbeiten
- Verringerung der Ausfallzeit des Fahrzeugs

- Generierung von zusätzlichen Serviceaufträgen
- Vertrauens- und Imagegewinn beim Kunden



*Quelle: www.vgrd-gruppe.de
www.mercedes-benz-nord-ostsee.de

Was bedeutet das Sie?

Konsequenzen für regionale Händler und Dienstleister:

- Kennen Sie die Customer Journeys Ihrer Kunden?
- Wer ist „der“ Kunde eigentlich? Differenziere ich meine Kunden sinnvoll oder behandle ich meine Kunden alle gleich?
- Was wissen Sie über die Bedürfnisse, Informationsstand, Vorgehen ihrer Kunden? Und derer, die Sie zukünftig gerne für sich gewinnen möchten?
- Welche Angebote und Services bieten Sie Ihren Kunden entlang der gesamten Customer Journey heute an? Klassisch im Ladengeschäft und digital?
- Wie kann ich meine Produkte und Leistungen besser an den Bedürfnissen „Selbstbestimmtheit“, „Konnektivität“ und „Einfachheit“ ausrichten?

Vorteile für Unternehmen



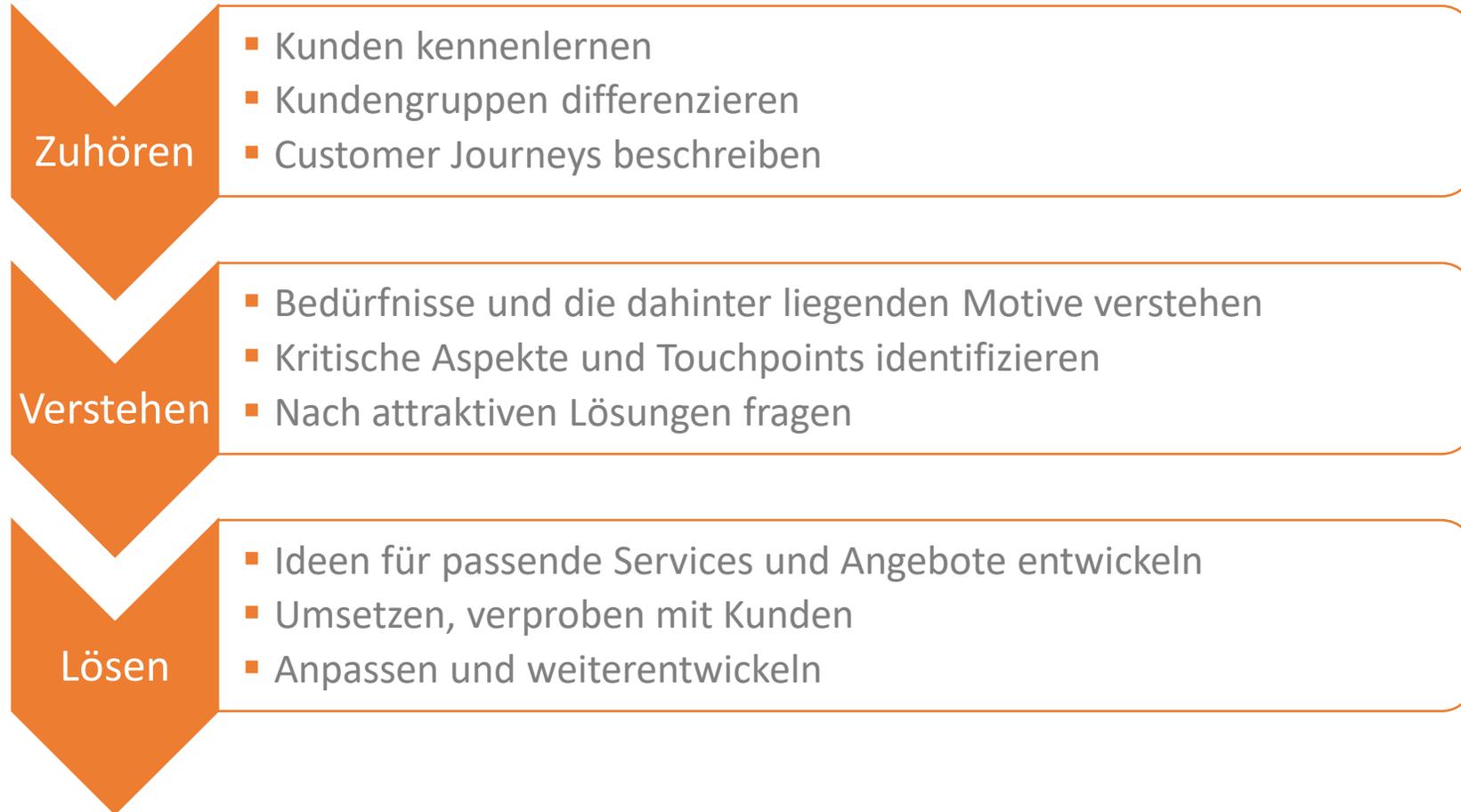
- Verbesserung des Kundenverständnisses: Was ist den Kunden wirklich wichtig?
- Erhöhung der Aufmerksamkeit für den Kunden im Unternehmen und Adressierung von Handlungsbedarfen aus Kundensicht
- Identifikation von Schwachstellen und Lücken in der Customer Experience
- Ableitung und Vorantreiben von Innovationen
- Ein verbessertes Kundenerlebnis

Wo stehen Sie bei der Customer Journey?

Customer Journey der Kunden unterstützen

Ein möglicher Ablauf.

Customer Journey der Kunden unterstützen



Herzlichen Dank!