

Kundenreisen
systematisch und
fundiert erfassen -
Grundlagen für
Innovationen schaffen



Designed by
vectorpocket /
Freepik

BBT Leyer GmbH
Prof. Dr. Michael Leyer

Wir liefern Antworten

Sie kennen Ihre Kunden, aber möchten Sie wissen, was Ihre Kunden machen, bevor Sie in Kontakt kommen?

Wollen Sie im Wettbewerb mit (digitalen) Anbietern die Nase wieder ein Stückchen weiter vorne haben?

Auch im Netz müssen Kunden erst auf ein Angebot klicken. Was ist, wenn Sie vorher schon mit Ihnen Kontakt hatten

Jeder redet von der Customer Journey, aber wie können Kundenprozesse systematisch identifiziert und für die Praxis nutzbar gemacht werden?

Dreistufiges Verfahren sichert hohe Ergebnisqualität

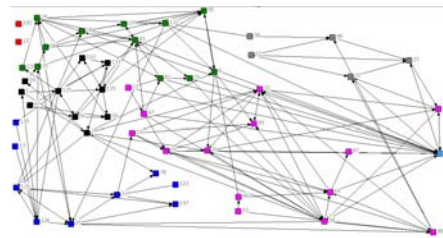
Interaktive Online-Befragung von Kunden



7 aufeinander aufbauende Fragebögen mit verschiedenen Kunden



Identifikation typischer Aktivitäten



Angepasste Algorithmen des Social-Network-Mining



Ableitung spezifischer Kundentypen

„Alter Hase“

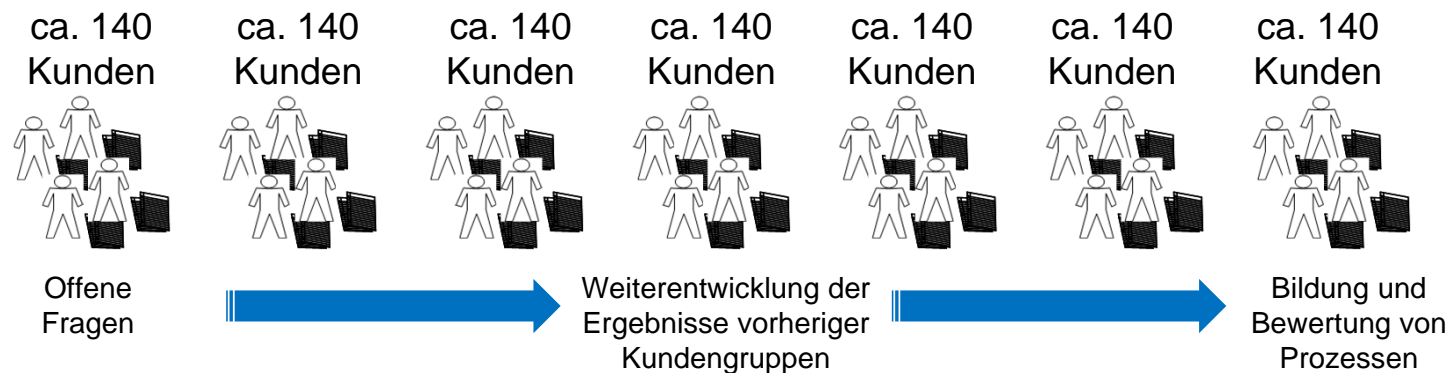


„Greenhorn“



Interaktive Onlinebefragung liefert beste Datengrundlage

	Qualitativ (Wenige Kunden, Interaktion mit Interviewer)	Quantitativ (Viele Kunden, keine Interaktion mit Interviewer)
Keine Interaktion von Kunden	Interviews 3,69*	Online-Befragung 4,77*
Interaktion zwischen Kunden	Fokus-Gruppen-Befragung 4,09*	Interaktive Online- Befragung 5,00*



* Skala: 1 (schlechteste Bewertung) bis 7 (beste Bewertung)

Unsere Leistungen*

Bereitstellung einer Erhebungsplattform für die Befragung mit Online-Fragebögen von Kunden

Erstellung von sieben aufeinander aufbauenden Online Fragebögen zur Kundenbefragung

Durchführung und Begleitung von sieben aufeinanderfolgenden Erhebungswellen bei ca. 1000 Kunden (von Ihnen benötigt) für einen ausgewählten Themenbereich

Gruppierung der Erhebungsdaten in Aktivitätsclustern mittels statistischer Verfahren

Bildung von Clustern von typischen Kundenwegen und Kundentypen mit weiteren demographischen Daten

Aufbereitung der Inhalte des Projekts in Präsentationsfolien

* Preise auf Verhandlungsbasis

Ihr Aufwand / Ihr Nutzen

Aufwand

- Nicht viel: Identifikation von ca. 1000 passenden Kunden aus Ihrer Datenbank
- Kontakt der Kunden über Ihre Kanäle und den Rest übernehmen wir!

Nutzen

- Fundiert und systematisch abgeleitete Prozesse von einer breiten Basis echter Kunden
- Erweiterung der Kundenbetrachtung auf Aktivitäten außerhalb des Unternehmens
- Kenntnisse der Aktivitäten vom Kundenwunsch bis zum Abschluss eines ausgewählten Produkts (z.B. Konsumentenkredit, Waschmaschinenkauf)
- Identifikation verschiedener Kundentypen über typische Merkmale wie Einkommen oder Vermögen hinaus
- Ansatzpunkte für Innovationen, zum Beispiel:
 - Kundentypenspezifische, proaktive Service- und Beratungsangebote
 - Prozessverbesserungen um Probleme der Kunden abzustellen, bzw. den Kunden schneller und besser an sein Ziel zu bringen
 - Strukturierung von Webseiten / Apps entsprechend der Aktivitätencluster
 - Service-Innovationen zur Optimierung des Kundenprozessnetzwerks

Kontakt

BBT Leyer GmbH

Prof. Dr. Michael Leyer

Lindenallee 11a

63619 Bad Orb

Email: mail@bbtleyer.de
