



E-Commerce ist weit mehr als nur ein Online-Shop

Wibke Reidenbach-Meiler
Senior Digital Strategy Consultant

© Intershop Communications



Radikale Veränderungen





There is only one boss.

The customer. *Sam Walton*

A large glass window reflecting a modern building and a blue sky with clouds. The reflection shows a multi-story building with balconies and a staircase. The sky is bright blue with white clouds. The window is divided into a grid of panes.

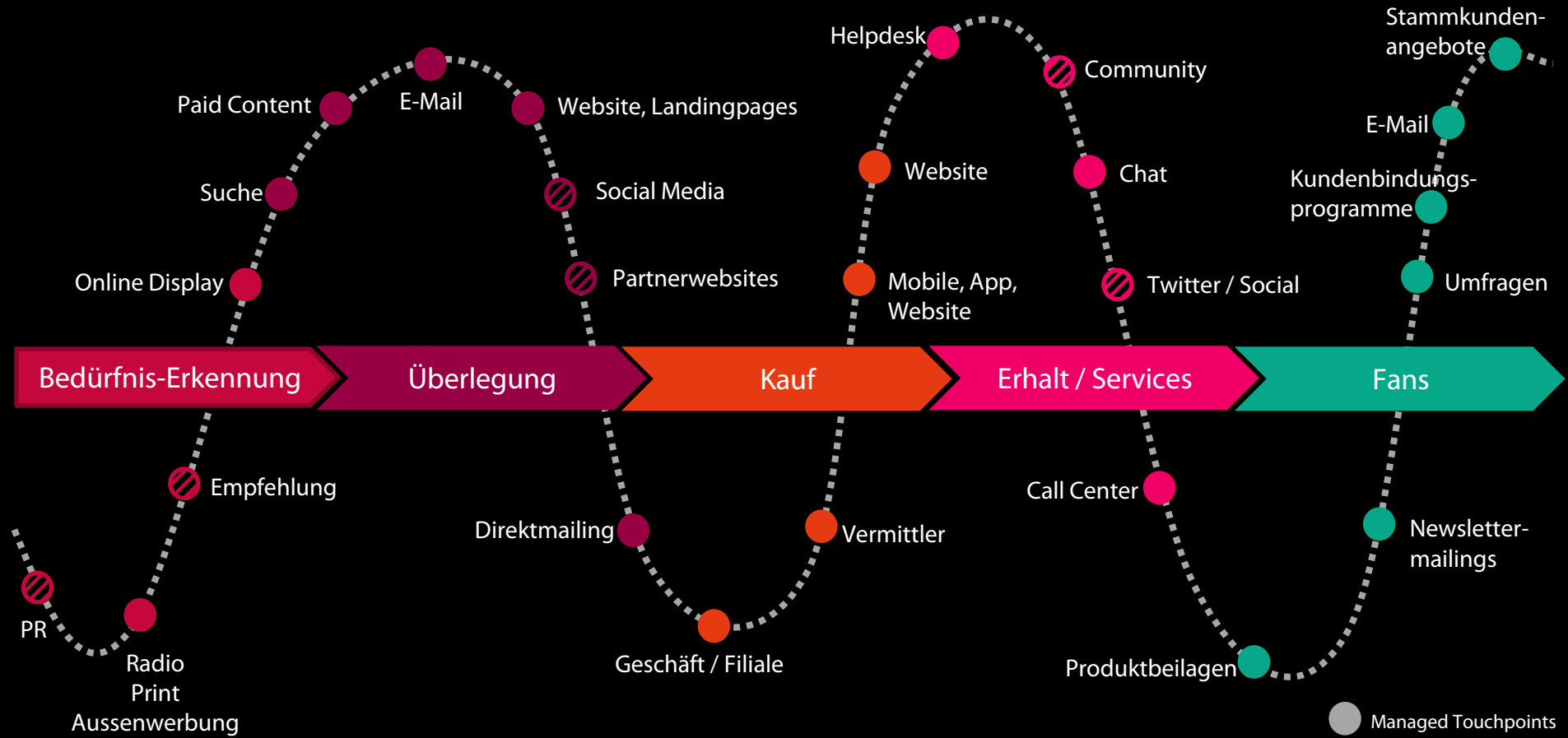
Outside in

Customer Journey Touchpoints

Omnichannel Environment



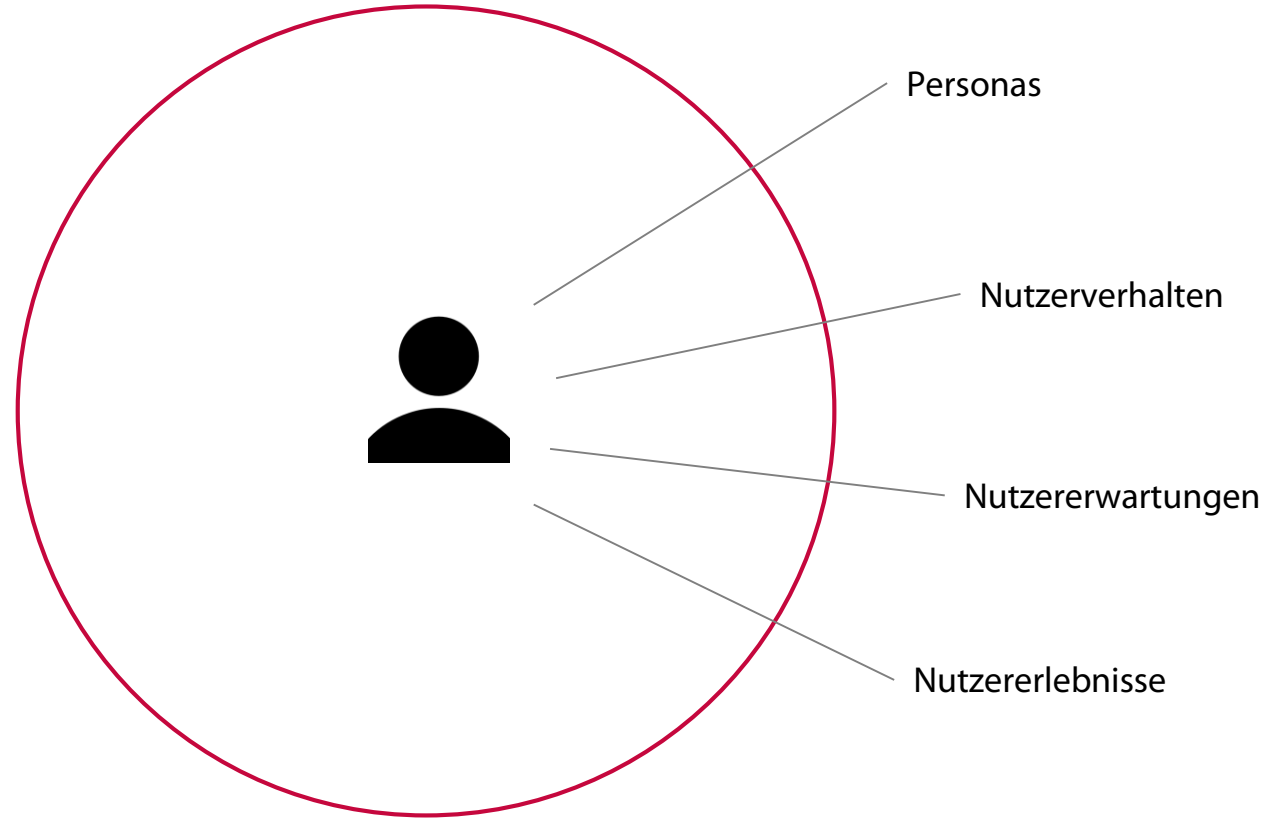
Digital Touchpoints



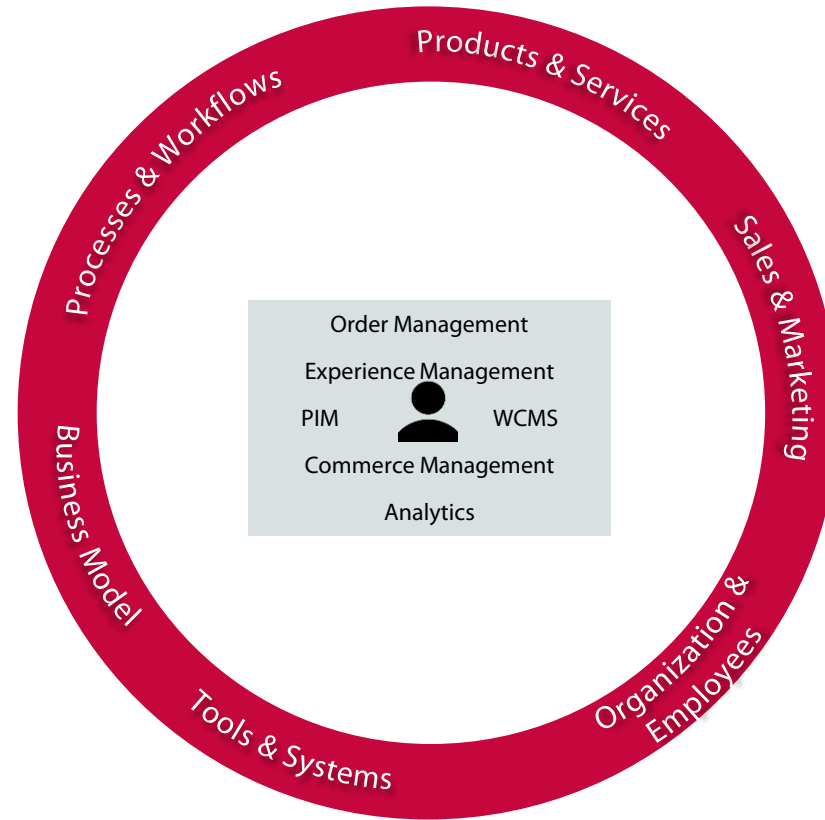
Physical Touchpoints

- Managed Touchpoints
- ◌ Earned Touchpoints

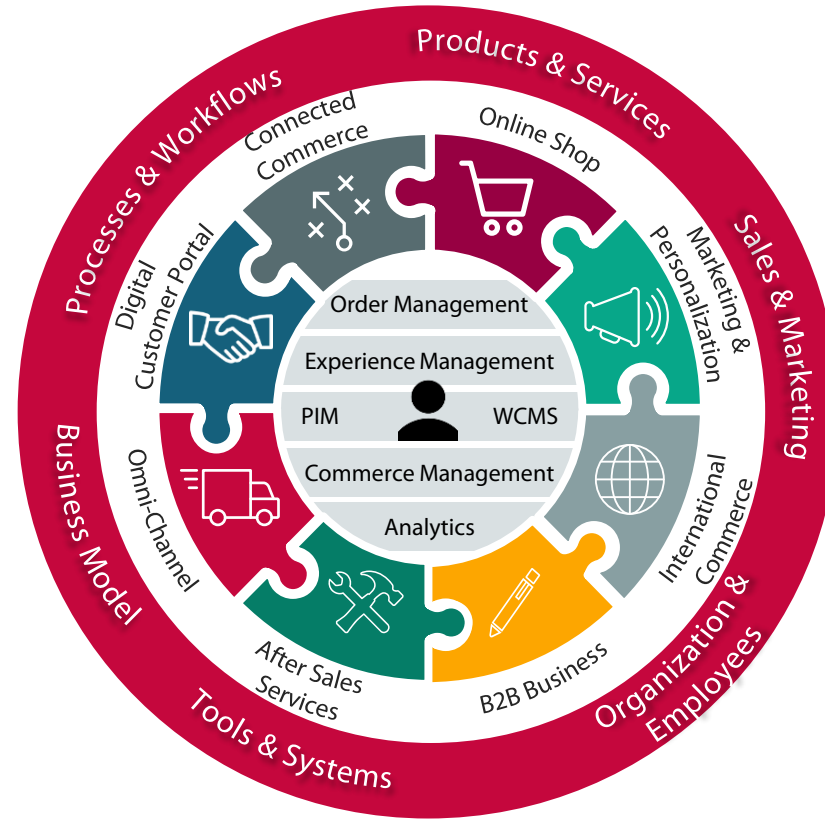
E-Commerce – Customer Engagement



E-Commerce – Customer Engagement



E-Commerce – Customer Engagement



E-Commerce → digital services business

am Beispiel eines Automobilherstellers

	Vehicle business	Digital services business
Kunden	Händler / Werkstätten, einiges Endkunden in B2B	Endkunden (direkter Kontakt)
Häufigkeit der Interaktion mit Kunden	Monatlich bis Jährlich (Verkauf, Inspektionen, Services, Unfälle)	Real-time bis wöchentlich (Verkauf, Aktivierungen, Gebrauch, Rechnungsstellung usw.)
Kunden Feedback	Nur über Händler, Modifikationen über Face-lift oder „neue Reihe“	Direkt vom Endkunden, sofortige Reaktion und Modifikation
Kunden Probleme	Unregelmässig, Fehler im Produkt werden über Händler gelöst	Regelmässig, Fehler im Service oder Anwendung werden direkt über das Kundencenter gelöst
Kanalübergreifende Kommunikation	Händler / Service Partner ist dominant	Digitale Kanäle überwiegen
Portfolio	Einzelne Kategorien, 10-20 Varianten und vielfältige Möglichkeiten	Viele Kategorien, Einfachheit ist notwendig
Portfolio Änderungen	Geringe Häufigkeit (2-3 Jahresturnus), lange Lead-Phasen (3-5 Jahre)	Hohe Häufigkeit (< monatlich), kurze Lead-Phasen (monatlich)



#1

Die Customer Experience (CX) im Fokus

Die moderne **Kunden-Beziehung** ist viel mehr als die einfache Transaktionsbeziehung vergangener Jahre.



#2

Persönlicher Kontakt oder Effizienz?

Durch **digitale Angebote** mehr Nutzen liefern, um dem Wunsch nach mehr **Selbstbestimmung** gerecht werden.



#3

Automatisierte Dienstleistungen

Konsumenten erwarten, dass **bestimmte Aspekte** ihrer Einkaufserfahrungen teilweise oder komplett **automatisiert sind**.



4

Käufer Erlebnisse generieren

Konsumenten kaufen die Erlebnisse die sie mit einem Unternehmen haben **nicht nur die Produkte.**

#5

Data-Driven Marketing

Daten sind **der Rohstoff** für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit und **der Schlüssel** zum Omni-Channel-Marketing.



E-Commerce Plattform ist der Schlüssel zu einem 360° Kundenblick

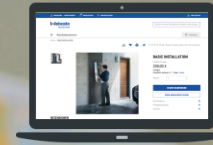
Field Service

On-Site Customer Services
Worksheets
Service Center Portal



Digital Support

E-Learning Center
Product Information / Update
Digital Customer Support



Field & Digital Sales

Co-Browsing
Customer Assistance
Field Service Apps



Digital Service

My Account,
Transactions
Contracts, Offers, Payments



360°
Customer

Mobile Apps

Home-Device-
Monitoring
Remote-
Management



Verzahnung des digitalen **Kundenportals** und des traditionellen **Vertriebs**

Steigerung der Effizienz und des Zusatzgeschäfts



On-Boarding und
Verwaltung von
Kunden



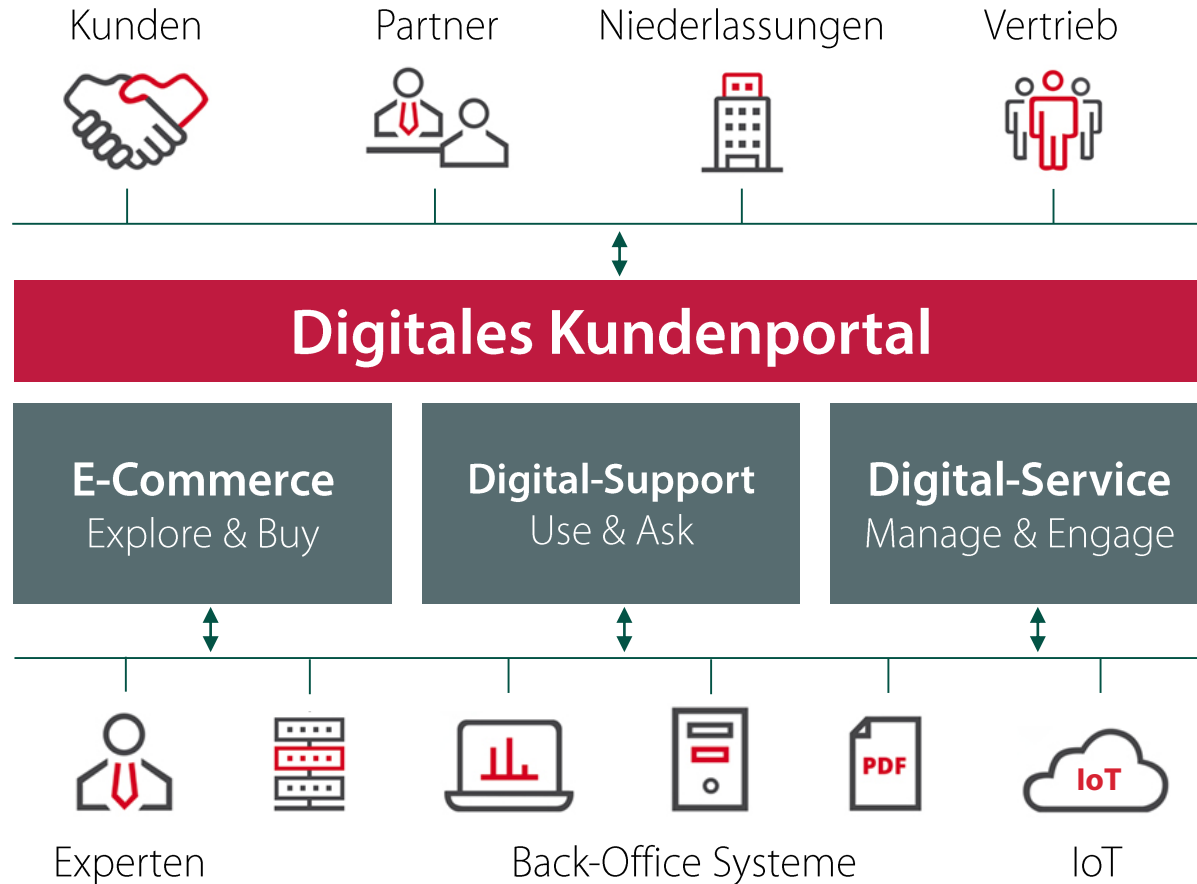
Auftrags-
erstellung und -
bearbeitung

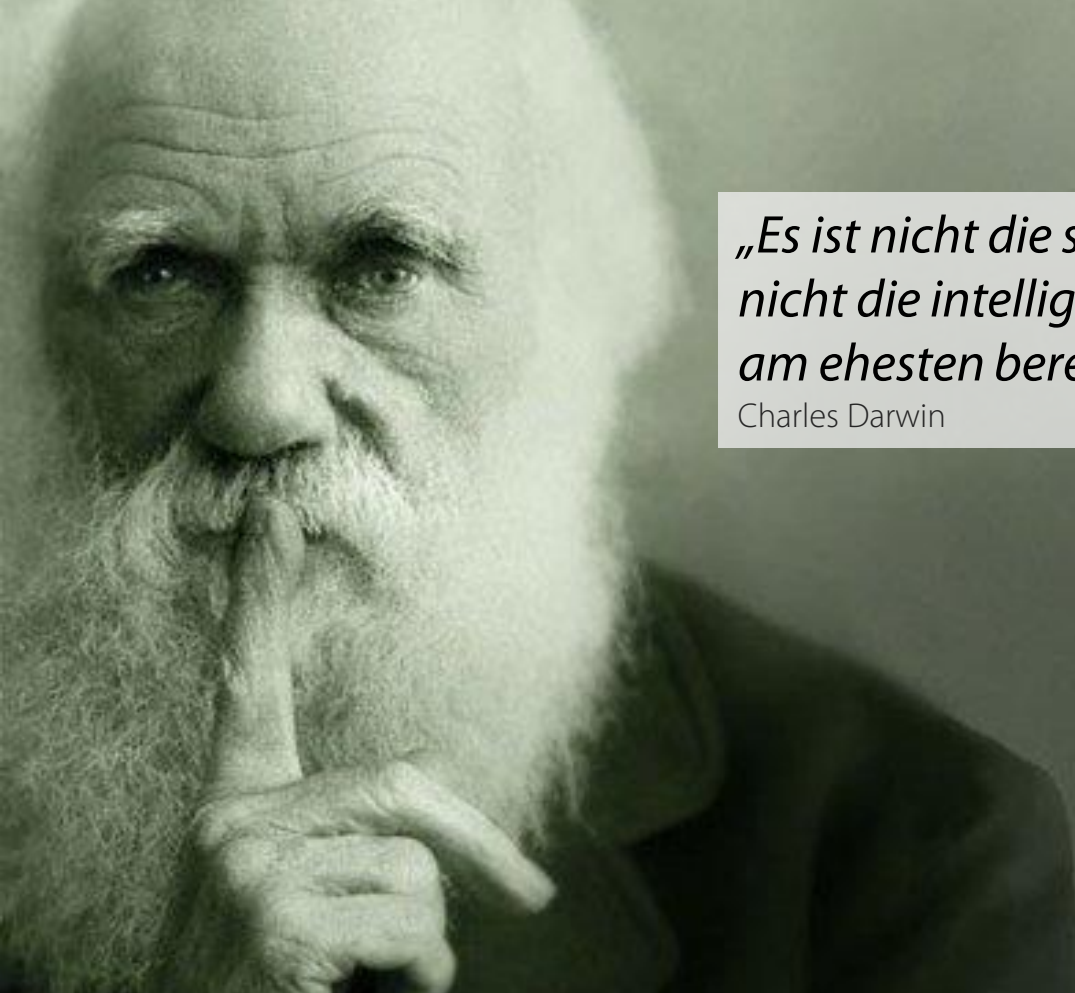


Verhandlung und
Verwaltung von
Angeboten



Zusatzprodukte
und
Dienstleistungen





„Es ist nicht die stärkste Spezies die überlebt auch nicht die intelligenteste sondern eher diejenige die am ehesten bereit ist sich zu verändern.“

Charles Darwin

Die Welt des Handels verändert sich.

Intershop Omni-Channel Commerce
entfesselt Ihr Business mit inspirierenden Optionen.

Jena, Deutschland
Hongkong, China
Melbourne, Australien
San Francisco, USA

Amsterdam, Niederlande
Berlin, Deutschland
Frankfurt, Deutschland
Hamburg, Deutschland
London, Großbritannien

Nürnberg, Deutschland
Paris, Frankreich
Rio de Janeiro, Brasilien
Sofia, Bulgarien
Stuttgart, Deutschland

*Weitere Repräsentanzen von Intershop befinden sich in
Belgien, China, Dänemark, Finnland, Indien, Italien, Norwegen, Österreich,
Russland, Spanien, Schweden, in der Schweiz und der Türkei.*

*Kontaktmöglichkeiten zu allen Niederlassungen finden
Sie auf unserer Website: www.intershop.de/standorte*

intershop.de
info@intershop.de



intershop[®]

INSPIRED BY TOMORROW