

Die geschäftlichen Vorteile von Investitionen in das Kundenerlebnis

„Experience-driven Businesses“ übertreffen ihre Mitbewerber im gesamten Kundenlebenszyklus.

DEFINITION VON UNTERNEHMEN MIT ERLEBNISORIENTIERUNG (EDBS)

EDBs nutzen konsistent bewährte CX-Verfahren für Menschen, Prozesse und Technologien.



MENSCH

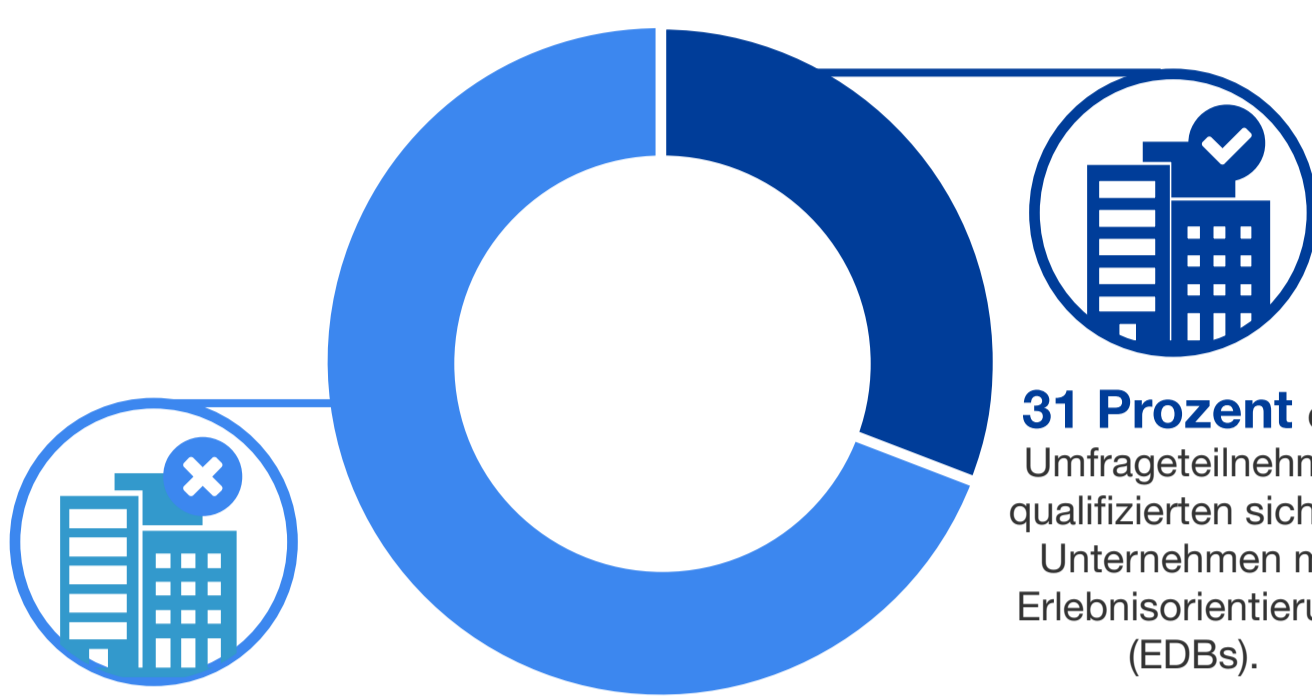


PROZESS



TECHNOLOGIE

WIR HABEN EINE REIFEBEWERTUNG DURCHFÜHRT, UM DIE EDBS IN ACHT BRANCHEN ZU ERMITTELN. DIE ERGEBNISSE:



EDBS FÖRDERN ERSTKLASSIGE GESCHÄFTLICHE PERFORMANCE*



EDBs haben zufriedener Mitarbeiter – **1,5-mal** mehr sehr zufriedene Mitarbeiter als andere Unternehmen

Darüber hinaus verzeichneten die EDBs ein höheres jährliches Wachstum bei Kennzahlen, die den gesamten Kundenlebenszyklus umfassen.



EDBs verzeichneten außerdem ein stärkeres Wachstum bei diesen Journey-übergreifenden Kennzahlen:



UND EDBS ERREICHEN BRANCHENSPEZIFISCHE ZIELE

EDBs übertreffen Mitbewerber aus ihrer Branche bei den folgenden Kennzahlen, die die wichtigsten geschäftlichen Prioritäten unterstützen:**



FERTIGUNG
2 x führend bei Kennzahlen zur Kundentreue



FINANZDIENSTLEISTUNGEN
1,9 x Übertreffen der erwarteten Aktienkurse



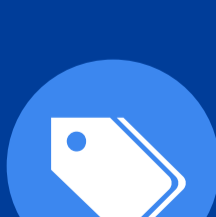
BEHÖRDEN
1,6 x hohe Mitarbeiterzufriedenheit



GESUNDHEITSWESEN
1,9 x Erhöhung der Kundenzufriedenheit



MEDIEN/UNTERHALTUNG
1,5 x Übertreffen der Ziele für CX-Kennzahlen



EINZELHANDEL
1,8 x führend bei Kennzahlen zum Markenwert



B2B-TECHNOLOGIE
1,7 x führend bei Produktbewertungen



TOURISMUS/GASTGEWERBE
2 x Steigerung der Kundenfürsprache

Methodik: Im Rahmen dieser Studie befragte Forrester online 1.269 Unternehmen in neun Ländern, um ihre Konzepte für die Bindung von Kunden und Interessenten im gesamten Kundenlebenszyklus und ihre in diesen Bereichen getätigten Investitionen zu evaluieren.

Quelle: Eine von Adobe in Auftrag gegebene Studie von Forrester Consulting, März 2018

Grundlage: 1.269 Entscheidungsträger aus dem Bereich CX-Technologien und -Kennzahlen von globalen Unternehmen

* **Grundlage:** variable Entscheidungsträger aus dem Bereich CX-Technologien und -Kennzahlen von globalen Unternehmen (N = 392 bis 877 pro Segment)

** **Grundlage:** variable Entscheidungsträger aus dem Bereich CX-Technologien und -Kennzahlen von globalen Unternehmen (N = 30 bis 122 pro Segment)