



WORKSHOP
**CUSTOMER-JOURNEY-
ANALYSE**

CUSTOMER-JOURNEY-ANALYSE

DER WORKSHOP FÜR MARKETINGGESTALTER

Dieser Workshop richtet sich an Marketinggestalter, die sich im Zuge der Digitalisierung mit Methoden und Werkzeugen ausrüsten möchten, um besser auf die Anforderungen ihrer Kunden reagieren zu können.

In einem idealerweise zweitägig angelegten Workshop befähigen wir Sie zur Erarbeitung von Personas zu Ihren relevanten Zielgruppen. Gemeinsam identifizieren wir relevante Touchpoints und bringen diese in den Kontext der Customer Journeys Ihrer Kunden.

CUSTOMER-JOURNEY-ANALYSE

WORKSHOPINHALTE – TAG 1

EINFÜHRUNG

Begrüßung, Agenda, Ziele

Vorstellung: ITARICON-Vorgehensmodell
„Customer Engagement Solutions“,
Definition technischer Rahmenbedingungen

PERSONA-DESIGN

Ziele und Einsatz des Persona-Design

Aufbau eines Persona-Design

Methoden zur Persona-Definition

Beispiel: Persona-Identifikation

TOUCHPOINT-ANALYSE

Kartographierung der Touchpoint-Landschaft

Bewertung der einzelnen Touchpoints

Einordnung der Touchpoints in die idealtypische Phase der Customer Journey (z. B. Awareness, Discovery, Interest, Consideration, Action, Use, Advocacy)

Definition von KPIs pro Touchpoint oder Journey zur späteren Erfolgsmessung

CUSTOMER-JOURNEY-ANALYSE

WORKSHOPINHALTE – TAG 2

CUSTOMER-JOURNEY-ANALYSE

Ziele und Einsatz der Customer-Journey-Analyse

Beispiel: Digitale Customer-Journey mit SAP Hybris Marketing

Touchpoint-Optimierung im Rahmen der Customer-Journey-Analyse (z. B. Konversion, Kosten-Nutzen-Relation, Messbarkeit, Integration)

STAKEHOLDER-MAPPING „CUSTOMER JOURNEY“

Ziele und Einsatz eines Stakeholder-Mappings im Kontext der Customer Journey

Definition und Analyse der relevanten Stakeholder

Ableitung geeigneter Kommunikationsmaßnahmen für die definierten Stakeholder

ERGEBNISSE

BEWERTUNGEN

Darstellung

bestehender Sales, Service & Marketing-Prozesse in Hinblick auf „Customer Centred Design“

Überblick

bestehender Touchpoint-Landschaft inkl. Gewichtung der einzelnen Stationen

Initialer Anforderungskatalog

Soll-Zustand

ITARICON IHR DIGITALER LÖSUNGSANBIETER

ITARICON ist der herausragende Lösungspartner für Ihre digitalen Kunden- und Lieferkettenprozesse. Profitieren Sie von unserem einmaligen Servicemix. Prozesswissen aus der Praxis, Spezialexpertise in Integration und Architekturmanagement und ein professionelles SAP-Service-Management-Team sichern Ihren Projekterfolg.

[Lernen Sie uns kennen.](#)
[Wir möchten auch Sie begeistern.](#)



Jörg Nölke

Chief Sales & Solutions Officer
Member of the Executive Board

E-Mail

joerg.noelke@itaricon.de

Phone

+49 351 48 50 78 540

Cell

+49 162 26 66 805

ITARICON Digital Customer Solutions

Wiener Platz 9, 01069 Dresden, Deutschland

E-Mail

info@itaricon.de

Phone

+49 351 48 50 78 0

Fax

+49 351 48 50 78 13

Web

www.itaricon.de

Blog

blog.digitalcustomersolutions.de