



**COMPUTERWOCHE**  
VON IDG



# Digital Customer Experience. // Studie

## Hintergrund

### Digital Customer Experience

Dank immer neuer digitaler Technologien haben Unternehmen heute beste Möglichkeiten, nahezu alles über ihre Kunden sowie deren Verhalten und Bedürfnisse zu erfahren – theoretisch. De facto tun sich die meisten Betriebe schwer, den Kundendialog professionell zu steuern. Die Touchpoints in den Griff zu bekommen und dabei eine zugewandte digitale Ansprache zu finden, ist für Unternehmen alles andere als einfach.

Sie haben weder die geeigneten Prozesse noch die Skills, um die Kundenansprache professionell zu verbessern. Auch die Daten sind nicht immer in einem Zustand, der eine hohe Kundenzufriedenheit an allen Kontaktpunkten gewährleisten würde. Organisatorisch stehen zudem Silostrukturen einem flexiblen und agilen Customer Management im Wege, manchmal auch die fehlenden Qualifikationen der Mitarbeiter sowie ein „Mindset“, der eher nach innen als nach außen gerichtet ist.

Doch die Probleme sind erkannt, viele Betriebe arbeiten derzeit intensiv daran, sie zu beheben. In unserer Studie zum Thema möchten wir gemeinsam mit unseren Partnern ergründen, wie weit die Unternehmen auf ihrem Weg zu einer positiven Digital Customer Experience vorangekommen sind.



# Digital Customer Experience (DCX). // Studie

## Fragestellungen

- Digitale Touchpoints im Griff?
- Wie muss eine Datenhaltung aussehen, die eine gute DCX ermöglicht?
- Ist DCX eine Aufgabe für alle Mitarbeiter im Unternehmen?
- Wie lässt sich die Organisation so anpassen, dass sie eine vollständige Ausrichtung auf den Kunden erlaubt?
- Welche Skills braucht ein Unternehmen für eine optimale DCX?
- Wie bekommen Mitarbeiter das richtige digitale und agile Mindset?
- Kunden sind sensibel, wenn ihre Daten für ein besseres Beziehungs-Management herangezogen werden. Worauf müssen Firmen achten (Datenschutz, Sicherheit)?

## Studien Set-Up

**Methode:** Online Befragung (CAWI)

**Grundgesamtheit(en):**

Oberste (IT-/Security) Verantwortliche von Unternehmen in der DACH-Region: strategische (IT-)Entscheider im C-Level-Bereich, IT-Entscheider & IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich  
→ ca. 50% aus KMUs und 50% aus Großunternehmen

**Teilnehmergenerierung**

Persönliche E-Mail-Einladung über unsere exklusive IDG-Entscheiderdatenbank (SCORE)

**Stichprobengröße**

mind. n=300 Completes





# Studie. // Bestandteile.

## Research

Möglichkeit unser Research Design von der ersten Stunde zu beeinflussen. Mitgestaltung des Fragebogens. Uneingeschränkte Nutzungs- und Vermarktungsrechte an allen Inhalten & Ergebnissen der Studie

## Event

Initialer Round Table: Kick-off des Studienprojektes am 11.4.2019. Am Ende des Projektes findet eine Ergebnispräsentation & -diskussion statt. Beide Events bieten eine ideale Plattform zum Networking und zur Profilierung.

## Marketing & PR

Transportieren Sie Ihre Statements in redaktionellen Artikeln, einem Video-Interview, exklusiven Mailing, Social Media Postings, Anzeigen und/oder Ihrem Unternehmensprofil im Studienband!

## Leads

Nutzen Sie die Studienergebnisse zur Generierung wertvoller Leads. Hierfür erstellen wir ein individuelles Whitepaper aus der Studie und/oder moderieren ein Webinar mit ausgewählten Studienergebnissen für Sie.



# Studienpartnerschaften

## Reach & Relevance

- Top-Ranking bei Google und Bing zum Thema „Digital Customer Experience“
- Erreichen Sie Ihre Zielgruppe über unsere Medienmarken.

**CIO** erreicht 100% der IT-Entscheider aus DAX-Unternehmen.

**COMPUTERWOCHE** jeder dritte Leser arbeitet im gehobenen Mittelstand. 30% der Leser haben in ihrem Betrieb eine Führungsposition.

**CHANNELPARTNER** richtet sich an Systemhäuser und Fachhandel. 70% der Leser sind an Sortimentsentscheidungen beteiligt.

- ... insgesamt mehr als 5 Millionen Kontakte



digital customer experience



Alle Bilder Videos Karten News | Meine gespeicherten Elemente

773.000 Ergebnisse Datum Sprache Region

### Medallia® Customer Experience | Free 2018 Digital VoC Toolkit

<https://go.medallia.com/medallia/voc-toolkit>

**Anzeige** The Ultimate Package Of Resources & Strategies To Kick-Start CX For Your Company  
We put together the ultimate package of resources you need to kick-start your CX: CX ...  
Multi-Channel Surveys · A/B Testing · Automated Delivery · Targeted Brand Dialogues  
All the tools you need to win Digital Customer Experience; transform your ...

#### Medallia Experience Cloud

Walk In Your Customers' Shoes  
Enable Informed Decision-Making

#### Empowered By Admin Suite

Manage Customer Surveys At Scale  
Test & Innovate With Confidence

### Digital Customer Experience | Fernstudium an der Euro-FH

<https://www.euro-fh.de/bachelorstudium/cem-dlm>

**Anzeige** Fernstudium "Dienstleistungsmanagement" mit Abschluss Bachelor of Arts an der Euro-FH.  
Erlernen Sie die **Customer Experience** zu einer ganz besonderen Erfahrung zu machen!

Erster nicht  
werblicher  
Eintrag bei Bing

### Digital Customer Experience: Der lange Weg zur digitalen ...

<https://www.computerwoche.de/a/der-lange-weg-zur-digitalen...>

Die **Digital Customer Experience** (DCX) gilt als wichtiger Meilenstein im Rahmen der **digitalen** Transformation von Unternehmen. Doch der Weg von der Vision bis zur Umsetzung ist lang und steinig. Schließlich müssen die Verantwortlichen viele innerbetriebliche Grenzen überwinden.

### Studie "Digital Customer Experience 2017": Digitale ...

<https://www.computerwoche.de/a/digitale-kundenbeziehung-keine...>

War der E-Commerce noch der Einstieg in das Online-Shopping, professionalisiert sich die Branche heutzutage unter dem Begriff **Digital Customer Experience** (DCX).

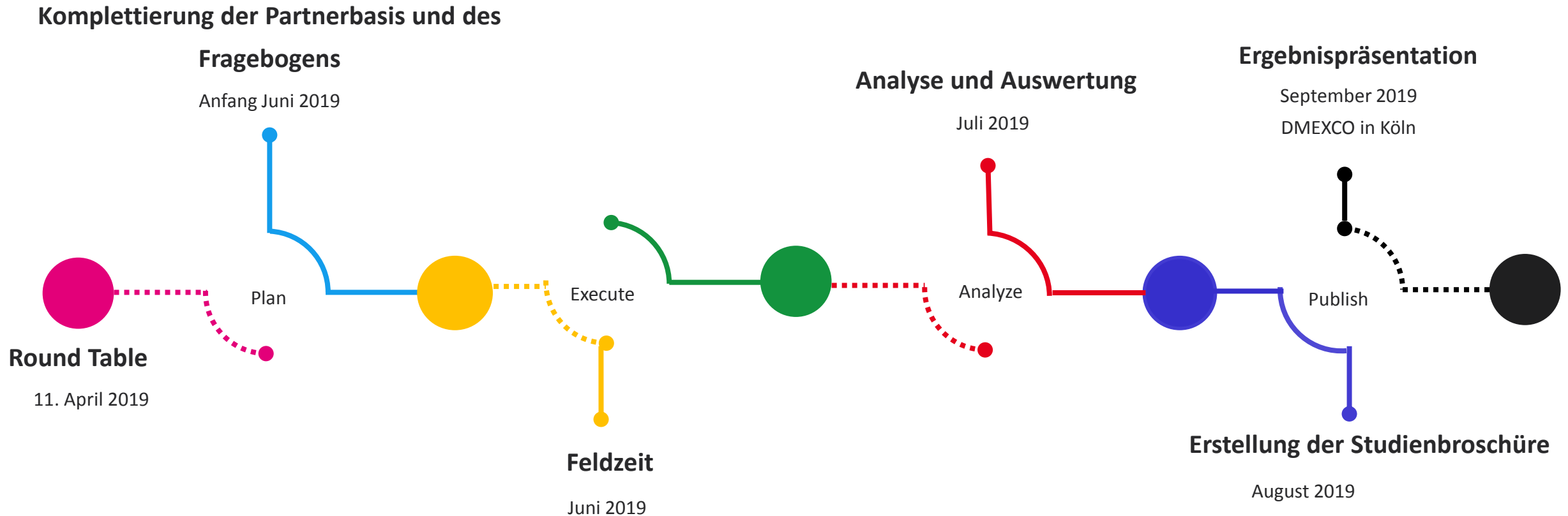


# Digital Customer Experience. // Preise & Pakete.

Leistungen:	Bronze	Silber	Gold	Platin
Branding als offizieller Studienpartner	x	x	x	x
Mitarbeit an der inhaltlichen Ausgestaltung des Fragebogens – Anzahl von Fragen, die eingebracht werden dürfen		1	2	3
Studienergebnisse inkl. Interpretation und Infografiken in hochwertigem Survey Report (PDF ) und Print	25	50	75	100
Redaktionelle Berichterstattung zur Studie	x	x	x	x
Nutzungs- und Vermarktungsrechte der Studienergebnisse (inkl. Branding)	x	x	x	x
Social Media Paket – Aufbereitung grafischer Data Bites mit Schlüsselergebnissen der Studie und Distribution über LinkedIn, Twitter und Facebook mit folgender Anzahl garantierter Engagements		500	1000	1500
Individuell zu gestaltende 2-seitige Unternehmensdarstellung im Survey Report		x	x	x
Individuelle Zusammenstellung von ausgewählter Studieninhalte inkl. Branding und Distribution an eine ausgewählte Zielgruppe (5000 Kontakte)			x	x
Video-Interview mit einem Unternehmensvertreter bei IDG in München. Veröffentlichung des Videos auf computerwoche.de. Sie erhalten das Video zusätzlich zur eigenen Verwendung.			x	x
Whitepaper & Leadgenerierung – Entwicklung eines 4-seitigen Whitepapers basierend auf den Ergebnissen der Studie im CI des Kunden mit garantiert X Leads (Marketing Basis Leads)			30	50
Teilnahme an der Ergebnispräsentation und –diskussion auf der DMEXCO				x
<b>Preis</b>	<b>9.900 €</b>	<b>13.900 €</b>	<b>19.900 €</b>	<b>23.900 €</b>

# Digital Customer Experience. // Zeitablauf.

## Ablauf des Studienprojektes



# Digital Customer Experience. // Research Team.

## Ihr Kontakt



**Nicole Bruder**  
Account Manager Research  
nbruder@idg.de  
+49 89 36086 137



**Regina Hermann**  
Account Manager Research  
rhermann@idg.de  
+49 89 36086 384



**Jessica Schmitz-Nellen**  
Account Manager Research  
Jschmitz-nellen@idg.de  
+49 89 36086 745

