

Customer Experience. // 2022

Im digitalen Zeitalter, wo fast alle Produkte nur einen Mausklick entfernt sind, ist die Customer Experience (CX) zu einem wichtigen Erfolgsfaktor für Unternehmen geworden. Wegen der großen Bandbreite an (theoretischen) Möglichkeiten für Vertrieb, Marketing, Service und Personal ist dabei die Messlatte relativ hoch gesetzt – zumal Deutschland anders als etwa die USA nach wie vor als Servicewüste gilt.

In unserer Studie wollen wir unter anderem herausfinden, welche Bedeutung die Unternehmen hierzulande dem Thema CX beimessen - aktuell und in Zukunft. Welche Prozesse und -Technologien werden zur Messung und Optimierung von Customer Experience und Customer Journey herangezogen?

Und natürlich: Wie stellen sich die Firmen organisatorisch auf, um die Erwartungen und Bedürfnisse ihrer – externen, aber auch internen – Kunden zu erkennen und entsprechend darauf zu reagieren?



Customer Experience. // 2022

Fragestellungen

- Wie muss sich ein Unternehmen organisatorisch aufstellen, um das Thema CX adäquat zu adressieren?
- Inwieweit können Technologien wie Chatbots, Augmented Reality oder Marketing Automation zur Verbesserung der Customer Experience beitragen?
- Von CRM zu CEM: Welche Rolle spielen "klassische" Kundenmanagement-Systeme?
- Welche Prozesse und Technologien werden benötigt, um das Kundenverhalten besser erkennen und darauf reagieren zu können?
- Wie setzt man ein Omnichannel-Konzept erfolgreich und effizient um?
- Was bringen Methoden wie Kundenumfragen, Net Promoter Score etc.?
- Inwieweit lassen sich die Best Practices im CX-Bereich auch auf internen Kunden anwenden?

Studien Set-Up

Methode: Online Befragung (CAWI)

Grundgesamtheit:

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

Teilnehmergenerierung:

Persönliche E-Mail-Einladung über unsere exklusive IDG-Entscheiderdatenbank (SCORE) sowie - zur Erfüllung von Quotenvorgaben über externe Online-Access-Panels

Stichprobengröße:

mind. n=300 Completes





Methodik & Zielgruppen



Herausgeber

Die redaktionellen Technologiemedien CIO, CSO und COMPUTERWOCHE



Methode

Online-Befragung (CAWI = Computer Assisted Web Interview)



Fragebogen

Maximal 25 bis 30 Fragen in Abstimmung mit den Partner der Studie. Möglichkeit für Partner, bestehende Fragestellungen zu ergänzen oder gänzlich neue Fragestellungen einzubringen.



Grundgesamtheit

Oberste (IT-)Verantwortliche von mittelständischen und großen Unternehmen in der D-A-CH-Region: strategische Entscheider im C-Level-Bereich, IT-Entscheider & IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich sowie Fachentscheider aus den Fachbereichen.



Teilnehmergenerierung

Persönliche E-Mail-Einladung über die IDG-Entscheiderdatenbank mit weit über 500.000 Ansprechpartnern aus allen Unternehmensbereichen.

Bei Bedarf zur Erfüllung von Quotenvorgaben: gezielte Einladung von Personen aus den o.g. Zielgruppen über Online-Access-Panels.



Stichprobengröße

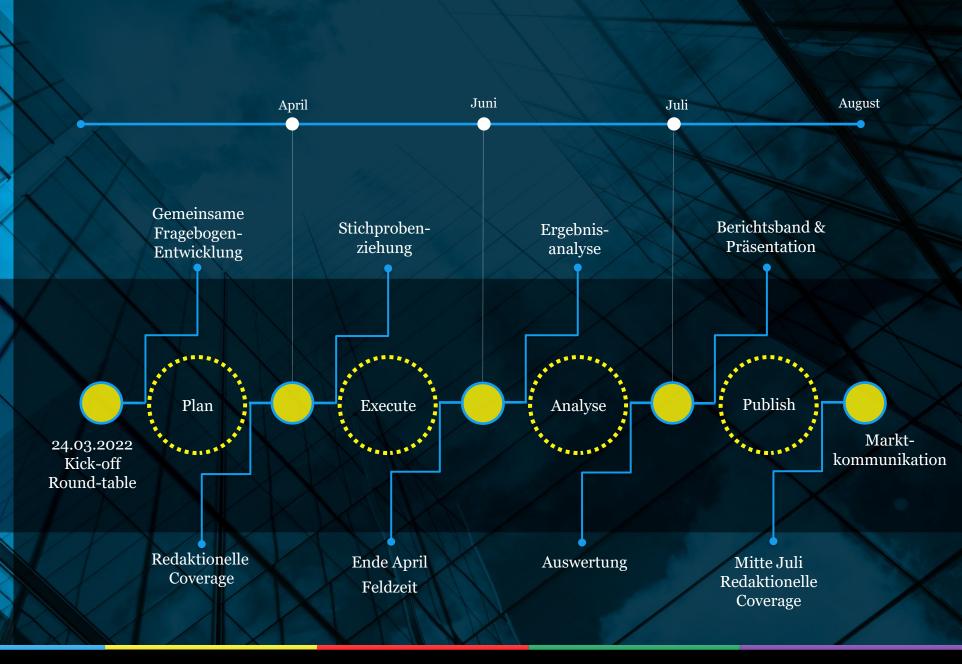
mindestens n=300 Completed Interviews (qualifiziert in puncto Funktion im Unternehmen, Branche, Beschäftigtenzahl, Umsatz und IT-Budget)





Customer Experience

Projektverlauf







Ihre Vorteile als Studienpartner Exklusiver Zugriff auf sämtliche Ergebnisse der Studie

III.
RESEARCH
CONTENT

+

Erstellen Sie Whitepaper, Webcasts und Social Media-Kampagnen auf Basis der Studie.



CONTENT MARKETING Generieren Sie Sichtbarkeit und Kredibilität im Markt und gegenüber bestehender und neuer Kunden.



THOUGHT LEADERSHIP





Studienmodule



BASIS

- Offizieller Studienpartner der Studie
- Zugriff auf alle Studienergebnisse
- Komplette Nutzungs- und Vermarktungsrechte
- Studien-Report (PDF)
- Nennung als Studienpartner im Rahmen der redaktionellen Berichterstattung

EUR 9.900,-



- Platzierung eigener Fragen
- Branchen-Reports
- Spotlight-Reports
- Zusätzliche
- Ländermärkte
- Infographik
- Studien-Whitepaper

PREIS JE OPTION



- Social Media
- Spotlight Mailing
- Insight Mailing
- Lead Generierung
- Video Interview
- Webcasts

PREIS JE OPTION





Unsere für Sie vorkonfigurierten **Partnerpakete**

BASIS-MODUL

- Offizieller Studienpartner der Studie
- Zugriff auf alle Studienergebnisse
- Komplette Nutzungs- und Vermarktungsrechte
- Studien-Report (PDF)
- Nennung als Studienpartner in der redaktionellen Coverage

EUR 9.900,-



BRAND & QUESTION

- Ihr Unternehmensprofil im Studienband
- Platzierung einer individuellen Frage innerhalb des Fragebogens der Studie



SILBER-PAKET

Social-Media-Paket

(inkl. 500 Engagements)

GOLD-PAKET

- Social-Media-Paket (inkl. 1.000 Engagements)
- Lead-Paket (inkl. 30 MQL Marketing-Qualified-Basis-Leads)
- Research Whitepaper
- **Stand-Alone Mailing**

EUR 19.900,-



PLATIN-PAKET

- Social-Media-Paket (inkl. 1.500 Engagements)
- Lead-Paket (inkl. 50 Marketing-Qualified-Basis-Leads)
- Research Whitepaper
- Stand-Alone Mailing
- Video-Interview auf CIO, CSO, COMPUTERWOCHE

EUR 24.900,-







Individuelle Research Module

BASIS-MODUL

EUR 9.900,-

CORPORATE PROFILE

Doppelseitiges Unternehmensprofil im Studienband

EUR 2.000,-

PLATZIERUNG EIGENER FRAGEN

• im Studienfragebogen, inkl. kundenexklusive Auswertung der Ergebnisse

EUR 1.500,-

je Frage

SPOTLIGHT REPORT

 mit einem Key-Finding inkl. Auswertung, Interpretation und grafischer Darstellung

EUR 2.500,-

WHITEPAPER

 mit drei (oder mehr) kommentierten Key-Findings im Stil des Studienreports

ab EUR 4.900,-

BRANCHEN REPORT

 Auswertung der Studienergebnisse mit Blick auf eine oder mehrere Branchen

ab EUR 2.500,-

INFOGRAPHIK

• zu einem oder mehreren Studienergebnissen in moderner, Social-Media-tauglicher Anmutung

ab EUR 2.500,-

LÄNDERSTICHPROBEN

 Erhebung in weiteren Ländermärkten außerhalb der D-A-CH-Region.

auf Anfrage





Individuelle Awareness Module auf Grundlage des Basis-Pakets

SOCIAL MEDIA

• Inklusive garantierter Engagements (Clicks, Views, Likes)

auf Anfrage

mit Paketrabatt

SPOTLIGHT MAILING

• mit Spotlight Report oder Infographik an 5.000 Empfänger

auf Anfrage

mit Paketrabatt

INSIGHTS MAILING

• mit Whitepaper an 5.000 Empfänger

auf Anfrage

mit Paketrabatt

SPONSORING REDAKTIONELLER NEWSLETTER

• Exklusive Sponsorships thematisch relevanter Newsletter von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE

auf Anfrage

mit Paketrabatt

LEADGENERIERUNG

• innerhalb Ihrer individuell abgestimmten Zielgruppe

auf Anfrage

VIDEO INTERVIEW

• inkl. Veröffentlichung auf CIO, CSO oder COMPUTERWOCHE

auf Anfrage

mit Paketrabatt



