

Individuelle **Beratung** für passgenaue **Lösungen**.

easy Customer Journey

Die Sicht Ihrer Kunden auf die Customer Touchpoints verstehen. Bestehende, interne Prozesse hinterfragen. Prozesse auf Kundenausrichtung prüfen.



Strategie & Beratung

Software & Add-Ons

Implementierung & Integration

Service & Support

☑ **Außensicht** auf die bereits erarbeiteten Prozesse

☑ **Visualisierung** der individuellen Customer Journey

☑ **Informationsgrundlage** um weitere Schritte zu entscheiden

Workshop-Ziele

- ✓ Entwicklung der **wichtigsten Schritte auf der Kundenreise** aus Kundensicht
- ✓ Definition der wichtigsten **Touchpoints** & Skizzierung der Erlebnisse
- ✓ **Dokumentation vorhandener Systeme** und Informationen sowie eventueller „blinder Flecken“
- ✓ Festlegung von **KPIs**
- ✓ Erste **Bewertung & Priorisierung**



Unsere Methodik

- ✓ Festlegung der Teilnehmer-Schwerpunkte & Rahmenbedingungen
- ✓ Erhebung der IST-Situation des Unternehmens zu Themen wie Unternehmensstruktur, vorhandene Kundensegmente und Kundenwissen
- ✓ Mordierter Workshop mit zwei Experten von easyconsult
- ✓ Gemeinsamer Erarbeitung der Kundenreise
- ✓ Visualisierung in Form einer Customer Journey Map & Empfehlung für die weitere Vorgehensweise
- ✓ Vor- & Nachbereitung mit Ergebnisprotokoll

Individuelle Beratung für passgenaue Lösungen.

easy Customer Journey



Strategie & Beratung

Software & Add-Ons

Implementierung & Integration

Service & Support

Ihr Nutzen

- ✓ Status Quo Analyse Ihrer gesamten Kundenorganisation sowie Ihrer strategischen Handlungsfelder
- ✓ Benefit durch langjährige Expertise in zahlreichen internationalen Projekte & Benchmarks
- ✓ Grundlage für eine schrittweise und an die Organisation angepasste Implementierung der notwendigen Veränderungen
- ✓ Starke Reduktion des CRM-Implementierungsrisikos durch engmaschiges Erfolgs-Monitoring
- ✓ Effizientere Nutzung Ihrer internen Ressourcen in kundenbezogenen Bereichen, wie Marketing, Vertrieb und Service durch gemeinsames Verständnis der Kundenreise
- ✓ Empfehlungen für die weitere Vorgehensweise



„Wir haben viel Nutzen aus den Strategie-Workshops gezogen. Sie haben uns die Gesamtsicht auf die Dinge erleichtert und aufgezeigt, wo und wie wir die Kunden noch besser erreichen können“

Jürgen Jungmaier, Leitung Marketing International
PREFA Aluminiumprodukte GmbH



Ihr Ansprechpartner

easyconsult Sales & CRM Consultant Andreas Bacher sieht Ihre Herausforderungen aus allen Blickwinkeln und unterstützt Sie gerne bei der Planung und Durchführung des Workshops.

+43 1 996 2124 - 90 ✉ andreas.bacher@easyconsult.at