

# 360°JOURNEYcheck für eine ganzheitliche Marktbearbeitung

## MIT ALGORITHMEN DIE CUSTOMER JOURNEY OPTIMIEREN

Mit dem 360°JOURNEYcheck messen wir, mit welchen Touchpoints Ihre Kunden entlang der Customer Journey tatsächlich in Berührung kommen. Der 360°JOURNEYcheck ermöglicht unseren Auftraggebern eine einfache, rasche und einzigartige Validierung der Customer Journey ihrer Kunden.

## 360°JOURNEYcheck

Mit dem 360°JOURNEYcheck beantworten wir Ihre Fragen rund um die Themen Touchpoints, Customer Journey und Marktbearbeitung:

- Wie sieht die tatsächliche Customer Journey der Kunden aus?
- Was sind die relevanten Touchpoints entlang der Customer Journey?
- Was ist der optimale Mix für die Gewinnung, Nutzung und Bindung?
- Was sind die Pleasure und Pain Points entlang der Customer Journey?

### Das Basisangebot des 360°JOURNEYcheck umfasst die folgenden Punkte:

- Onlinebefragung der eigenen Kunden, z.B. über das CRM, Dauer maximal 10 Minuten
- Touchpoint-Universum bestehend aus 60 zu untersuchenden Touchpoints (analog / digital, owned / paid / earned)
- Berechnung und Ermittlung der Customer Journey und Touchpoint-Matrix für die Zielgruppe
- Algorithmusbasierte Entwicklung von drei Strategien, z.B. Gewinnung, Nutzung und Bindung

### Business Impact: Unsere ganzheitliche Touchpoint-Analyse...

- ermöglicht die grösstmögliche Abstimmung der Kommunikations- und Marketing-Aktivitäten auf die Bedürfnisse der Kunden („Kundenzentrierung“).
- schafft, basierend auf eigens zu diesem Zweck erhobenen Daten, Wirkungstransparenz sämtlicher Massnahmen in der Interaktion und Kommunikation mit den Kunden, was Streuverlusten entgegenwirkt und somit einen effizienten und effektiven Mitteleinsatz gewährleistet.
- erlaubt eine Budgetoptimierung von bis zu 30% bei mindestens gleicher Marktperformance.
- bietet eine faktische und belastbare Entscheidungsgrundlage für die Touchpoint-Bewirtschaftung und damit intraorganisationale Komplexitätsreduktion: Welche Touchpoints priorisieren? Streichen? Wo innovieren?

1 Awareness Reach/Profil	2 Consideration Reach/Action	3 Exploration Information/Value	4 Purchase Transaction/Value	5 Bonding Retention/Value
11 Werbung TV	11 Social Media in	11 Content/Beiträge	11 Direct Mail	11 Social/Beiträge
12 Regalmarkt	12 Content/Beiträge	12 Direct Mail	12 Content/Beiträge	12 Direct Mail
13 Werbegrafika	13 Content/Beiträge	13 Kundenkarte	13 Personalisierung/ID	13 Personalisierung/ID
14 Kundenkarte	14 App ID	14 Mobile/Device	14 Personalisierung/ID	14 Social Media in
15 Newsletter	15 Werbung TV	15 Intranet/Email	15 Werbung/Email	15 Werbung/Radio
16 Email/Gründung	16 Werbung/TV	16 Intranet/Email	16 Mobile/Device	16 Werbung/Radio
17 Empfehlung/Marketing/Influencer	17 Werbung/TV	17 Intranet/Email	17 Mobile/Device	17 Werbung/Radio
18 Empfehlung/Marketing/Influencer	18 Werbung/TV	18 Intranet/Email	18 Mobile/Device	18 Werbung/Radio
19 Empfehlung/Marketing/Influencer	19 Werbung/TV	19 Intranet/Email	19 Mobile/Device	19 Werbung/Radio
20 Empfehlung/Marketing/Influencer	20 Werbung/TV	20 Intranet/Email	20 Mobile/Device	20 Werbung/Radio
21 Empfehlung/Marketing/Influencer	21 Werbung/TV	21 Intranet/Email	21 Mobile/Device	21 Werbung/Radio
22 Empfehlung/Marketing/Influencer	22 Werbung/TV	22 Intranet/Email	22 Mobile/Device	22 Werbung/Radio
23 Empfehlung/Marketing/Influencer	23 Werbung/TV	23 Intranet/Email	23 Mobile/Device	23 Werbung/Radio
24 Empfehlung/Marketing/Influencer	24 Werbung/TV	24 Intranet/Email	24 Mobile/Device	24 Werbung/Radio
25 Empfehlung/Marketing/Influencer	25 Werbung/TV	25 Intranet/Email	25 Mobile/Device	25 Werbung/Radio
26 Empfehlung/Marketing/Influencer	26 Werbung/TV	26 Intranet/Email	26 Mobile/Device	26 Werbung/Radio
27 Empfehlung/Marketing/Influencer	27 Werbung/TV	27 Intranet/Email	27 Mobile/Device	27 Werbung/Radio
28 Empfehlung/Marketing/Influencer	28 Werbung/TV	28 Intranet/Email	28 Mobile/Device	28 Werbung/Radio
29 Empfehlung/Marketing/Influencer	29 Werbung/TV	29 Intranet/Email	29 Mobile/Device	29 Werbung/Radio
30 Empfehlung/Marketing/Influencer	30 Werbung/TV	30 Intranet/Email	30 Mobile/Device	30 Werbung/Radio