

# 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?

