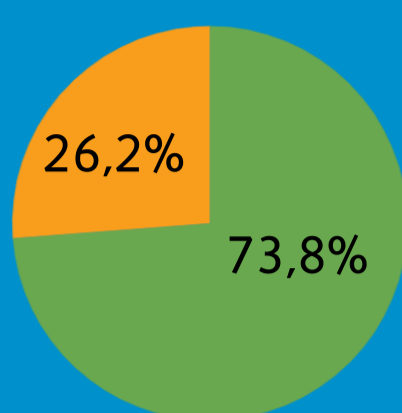


Customer Journey Management

in Deutschland

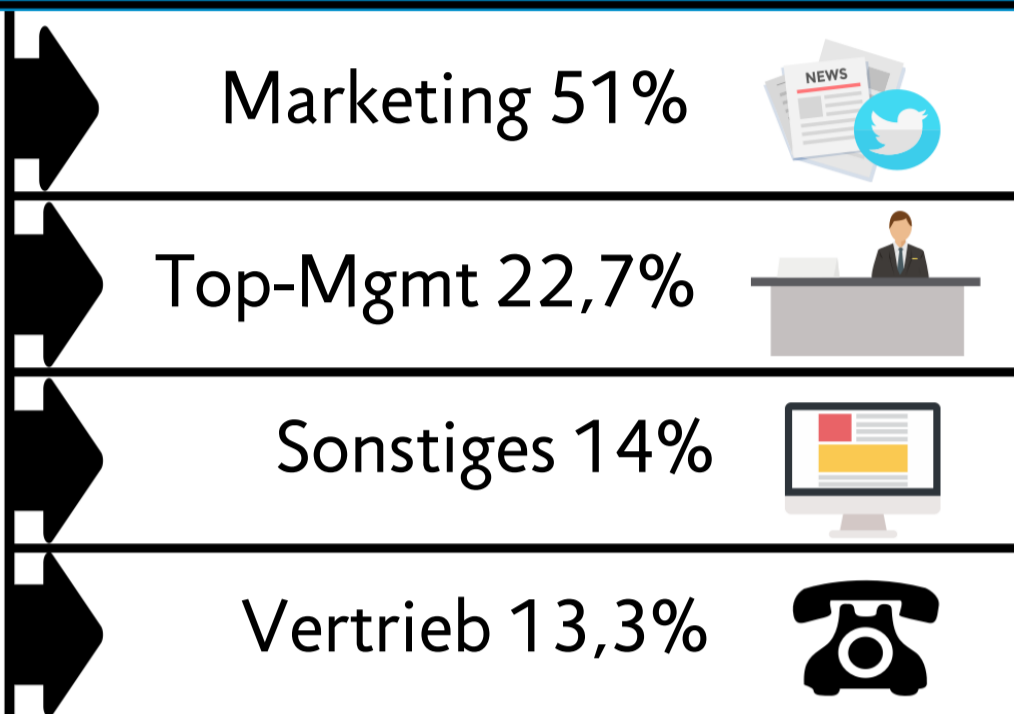
Mehr als ein Viertel aller befragten Unternehmen hat keine Planung für eine ganzheitliche Customer Journey

"Nein, wir planen kein ganzheitliches CJM."

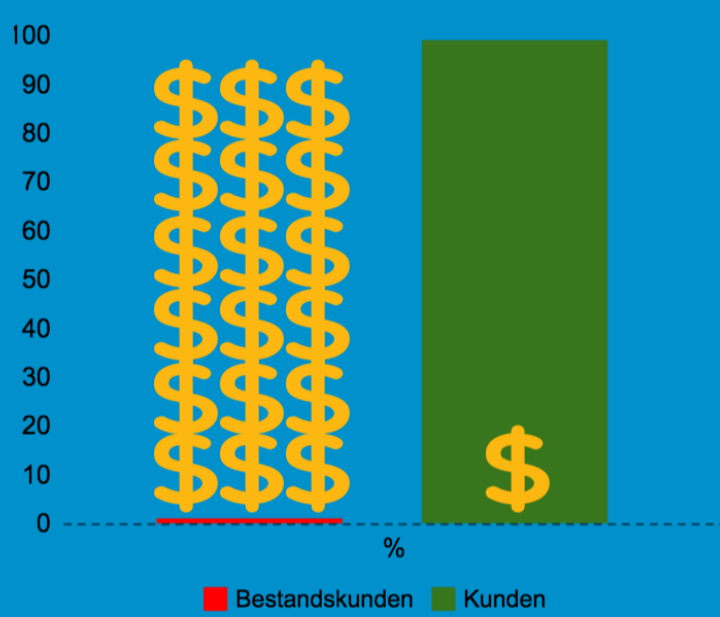


"Ja, wir setzen bereits um oder planen es."

Und nur knapp 23% siedeln es im Top-Management an und platzieren es so als unternehmensweites Thema

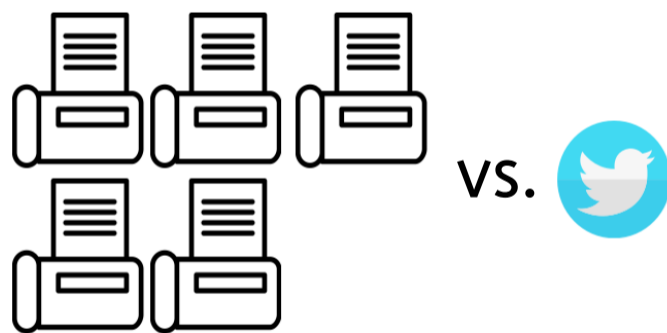


Die Top 1% Ihrer Bestandskunden sind 18 Mal mehr Wert als die restlichen 99% (Quelle: RJMetrics)

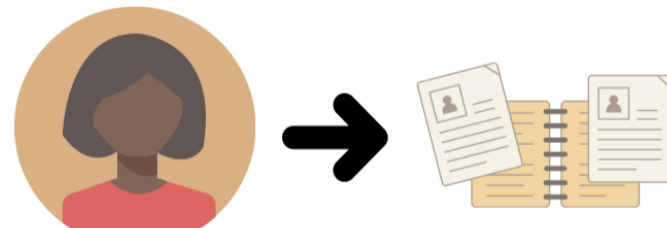


Dennoch investieren Unternehmen 49% ihres Marketingbudgets lieber in die Neukundenakquise

5 Mal mehr Unternehmen nutzen das Fax zur Service-Kommunikation als einzelne Social Media-Kanäle



Nur 22,3% nutzen Buyer Personas für ihre Content-Entwicklung

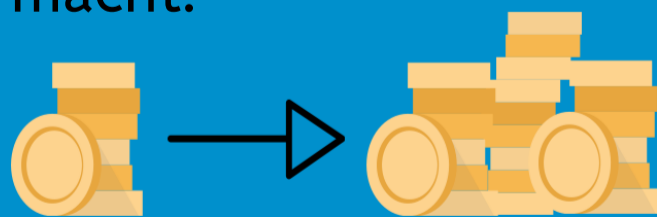


Knapp ein Viertel aller Unternehmen gibt jeden Lead an den Vertrieb



Effizientes Customer Journey Management...

... verteilt Budget dort, wo es Sinn macht.



... informiert den Kunden dort, wo er erreichbar ist.



... kreiert den Content, der den Kunden auch wirklich interessiert.



... verknüpft Prozesse und ermöglicht dadurch eine bessere Informationsstruktur.



Laden Sie sich hier die Studie kostenlos herunter:

