



# Touchpoints vs. Channels



## Channels

Die Informations- und Kommunikationskanäle, die ein Unternehmen den Kunden anbietet.



Webseite

Laden

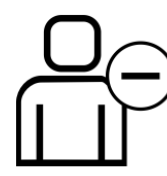
Call Service

SMS

Social Media

## Touchpoints

Die Interaktionen, die ein Kunde mit einem Unternehmen hat. Jede Interaktion verfolgt ein bestimmtes (Kunden-)Ziel.



Recherche

Kauf

Support

Unterhaltung

Kritik

Kanäle können mehrere Touchpoints haben, aber nicht alle Touchpoints können auf allen Kanälen bedient werden

	Kauf	Support	Kritik	Unterhaltung
SMS	✗	✓	✗	✗
Call Service	✗	✓	✓	✗
Webseite	✓	✓	✗	✓
Social Media	✗	✓	✓	✓

Weitere Informationen erfahren Sie hier:

Whitepaper: Customer Journey Management Marktstudie

Jetzt downloaden

Blogbeitrag: Customer Journey Management: Mehr als nur Touchpoints

Jetzt lesen