

A hand is shown holding a red metal ring, which is part of a larger structure. A yellow and white braided rope is wrapped around the ring. The background is dark and out of focus.

# Digitale Kundenbeziehung

Wie Unternehmen auf ihre Kunden in der digitalen Welt eingehen – und wie sie davon profitieren

**Georg Klassen**

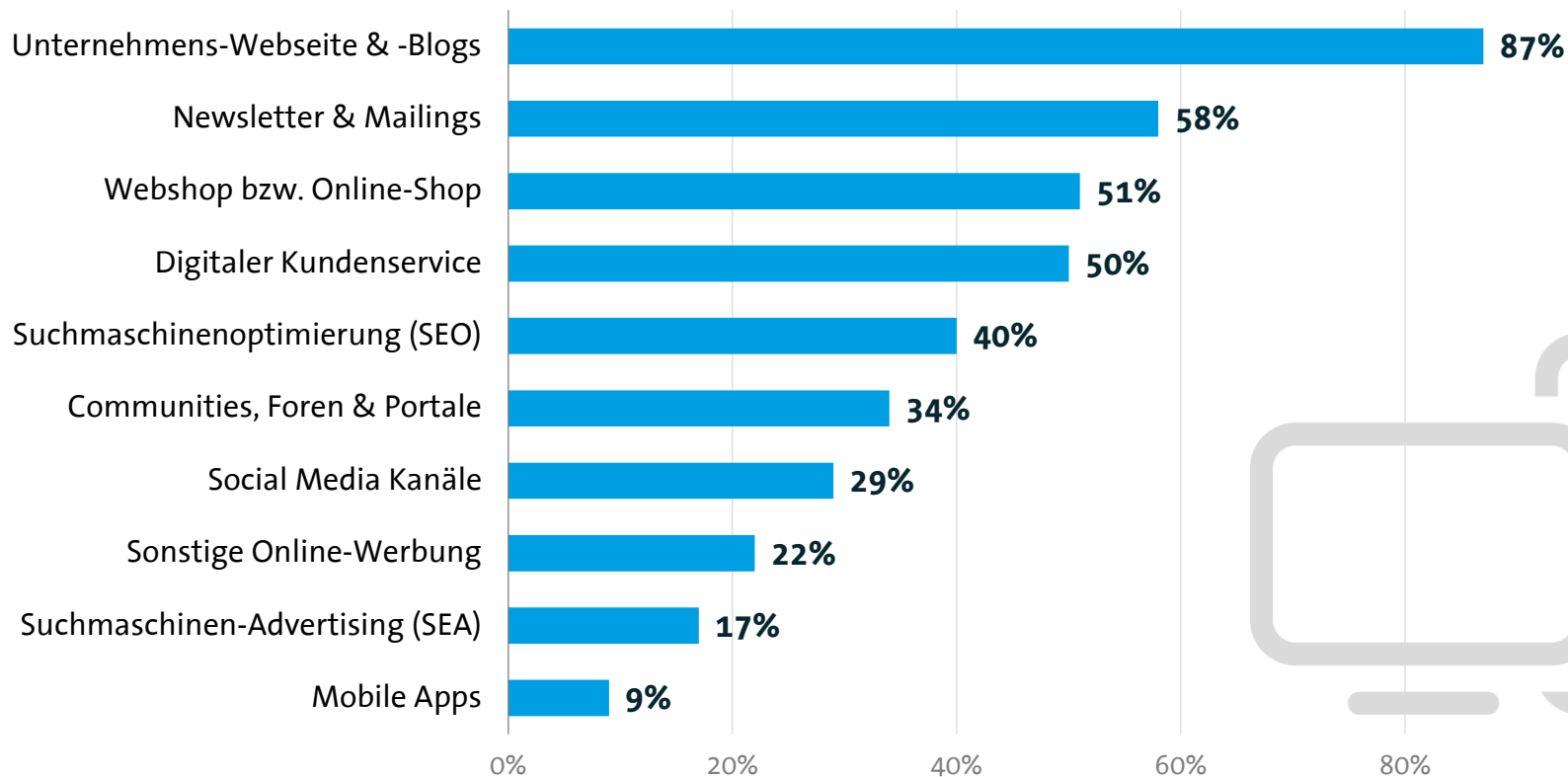
**Vorsitzender Bitkom-Arbeitskreis Digital Analytics & Optimization**

Berlin, 9. November 2017

**bitkom**

# Kundenansprache findet digital auf vielen Wegen statt

Welche der folgenden digitalen Berührungspunkte nutzen Sie, um Ihre Kunden zu erreichen?



# Jedes dritte Unternehmen schaut nicht, was seine Kunden machen

Erheben und analysieren Sie Daten über die von Ihnen genannten digitalen Berührungspunkte?

**30%**

der Unternehmen **erheben und analysieren keine** Daten



**35%**

der Unternehmen mit **20 bis 99** Mitarbeiter

**13%**

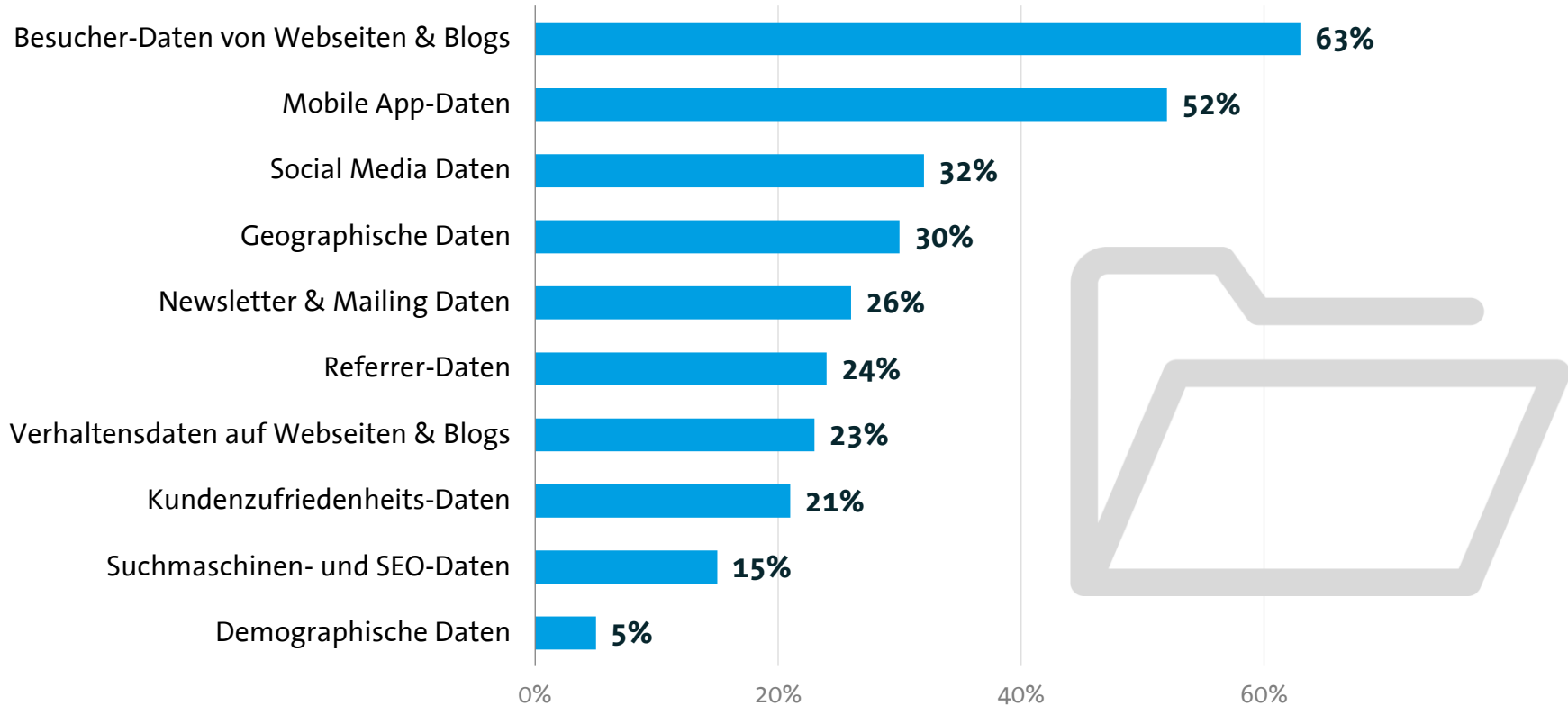
der Unternehmen mit **100 bis 499** Mitarbeiter

**0%**

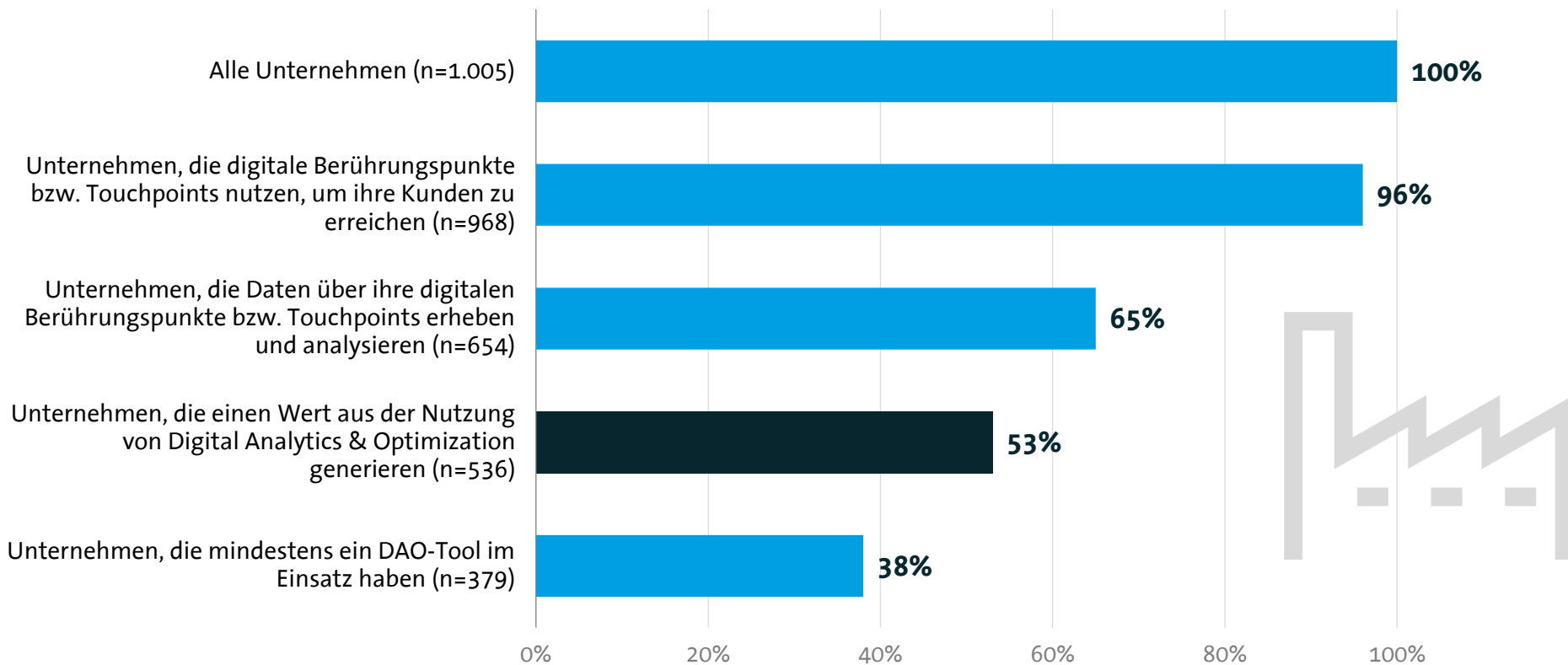
der Unternehmen mit **500 oder mehr** Mitarbeiter

# Der digitale Kunde bleibt den meisten Unternehmen fremd

Welche Daten erheben und analysieren Sie über die digitalen Berührungspunkte?

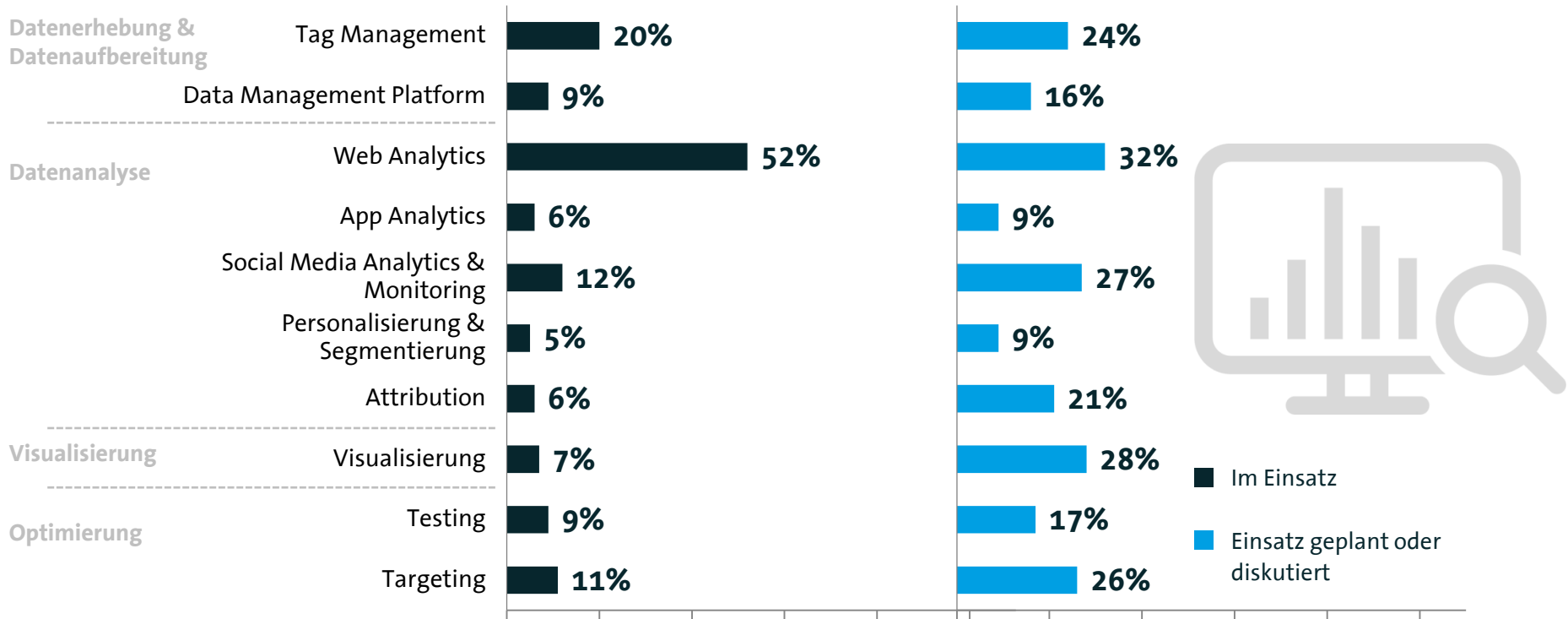


# Nur die Hälfte versucht, die eigenen Kunden besser zu verstehen



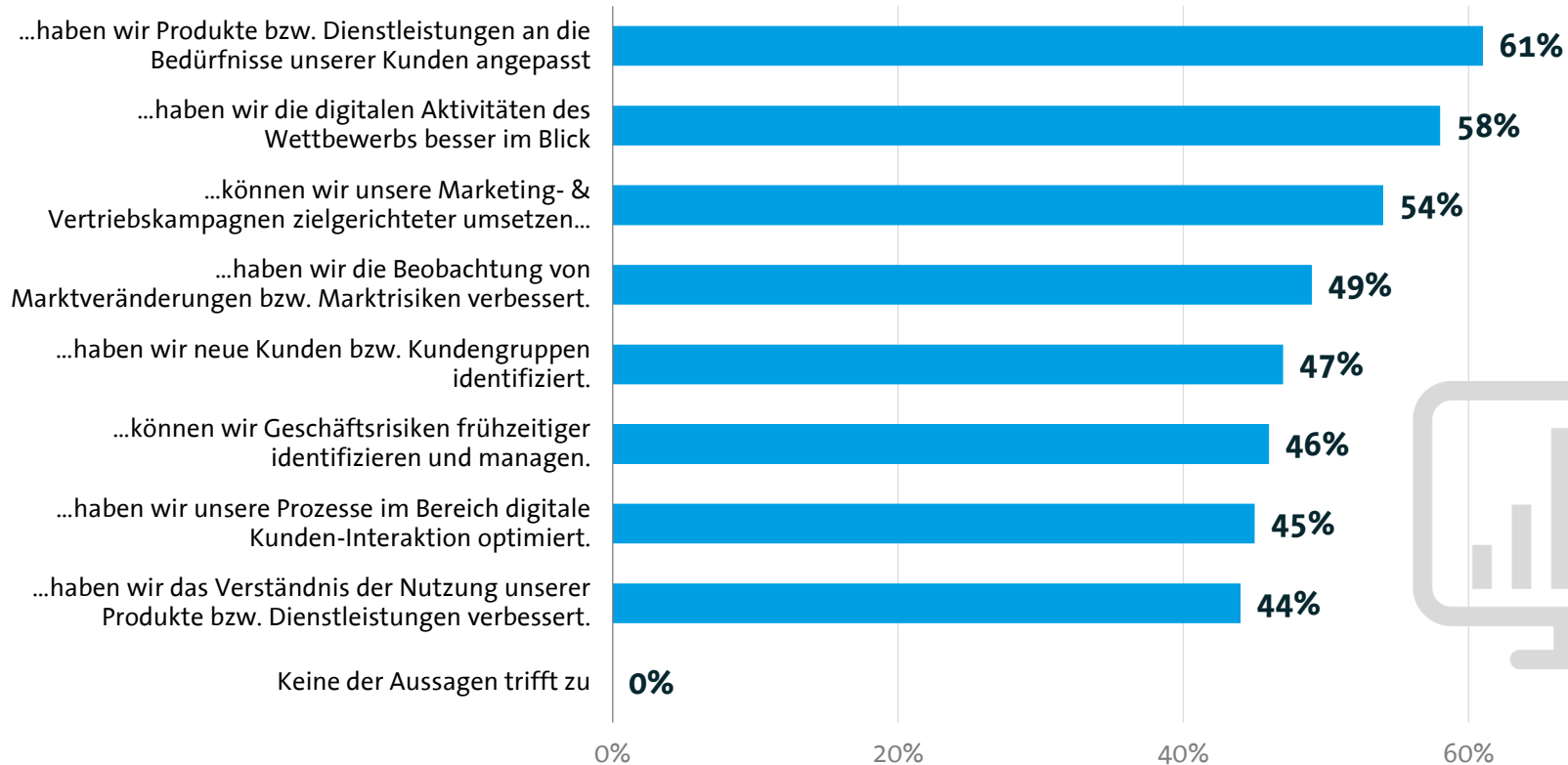
# Die wenigsten Unternehmen arbeiten mit den vorhandenen Daten

Setzt Ihr Unternehmen Analyse- und Optimierungs-Tools ein bzw. plant dies?



# Einsatz von Analyse-Tools bringt Unternehmen Vorteile

Welche Aussagen treffen zu? Durch den Einsatz von Digital Analytics & Optimization-Tools...



# Es fehlt nicht am Interesse für das Thema – es fehlt eine Strategie

Wie steht Ihr Unternehmen generell zum Thema und haben Sie eine Strategie?

**64%**

der Unternehmen\* stehen  
Digital Analytics &  
Optimization **aufgeschlossen**  
gegenüber



**21%**

der Unternehmen ab 20  
Mitarbeiter\*\* **haben eine  
Strategie** für den Einsatz von  
Digital Analytics &  
Optimization im Bereich  
digitaler Kunden-Interaktion

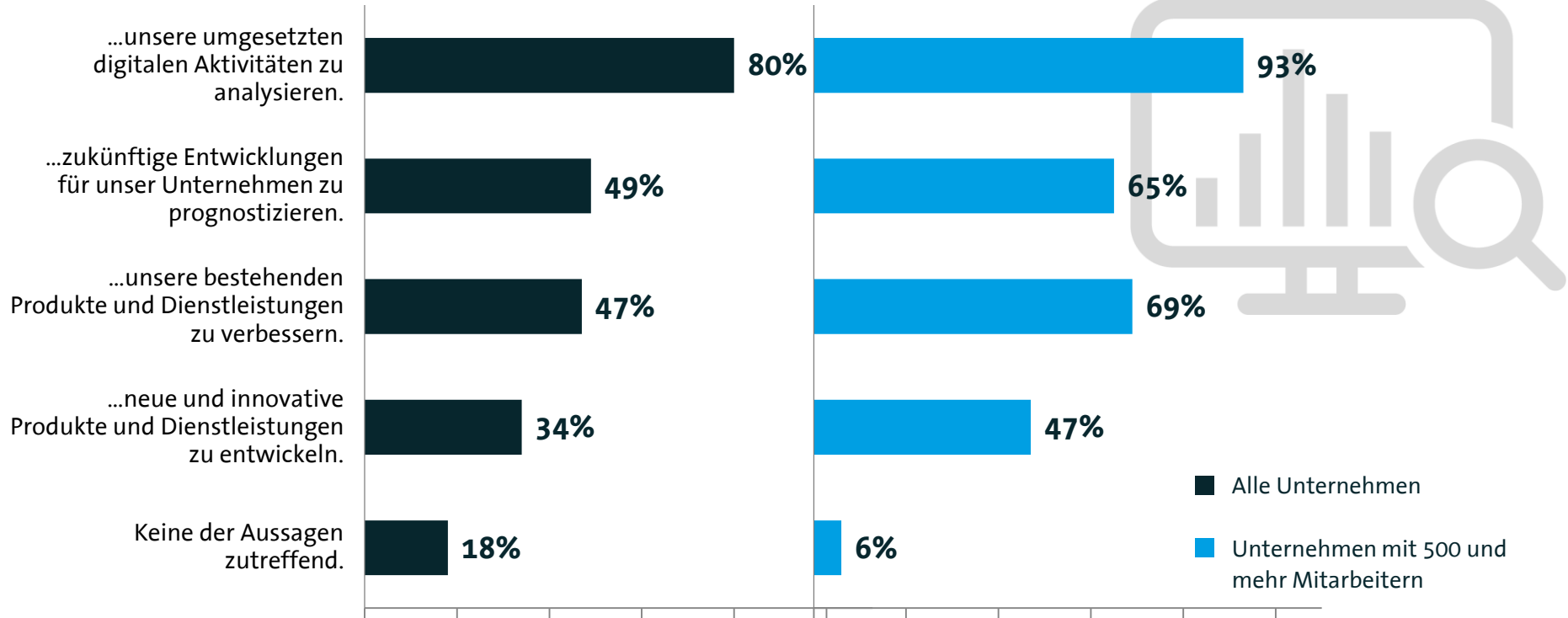
**44%**

der Unternehmen mit **500  
oder mehr** Mitarbeitern\*\*  
haben eine solche Strategie



# Große Unternehmen ziehen mehr Nutzen aus der Kunden-Analyse

Welche der folgenden Aussagen treffen zu? Wir nutzen Digital Analytics & Optimization, um ...



Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter, die Daten an digitalen Berührungspunkten erheben und diese analysieren (n=654) | Mehrfachnennungen möglich |

# Wissen über Kunden wird in großen Unternehmen öfter geteilt

Trifft die folgende Aussage auf Ihr Unternehmen zu?

**30%**

der Unternehmen haben ihre Digital Analytics & Optimization Prozesse **in andere Unternehmensprozesse integriert**



**23%**

der Unternehmen mit **20 bis 99** Mitarbeiter

**44%**

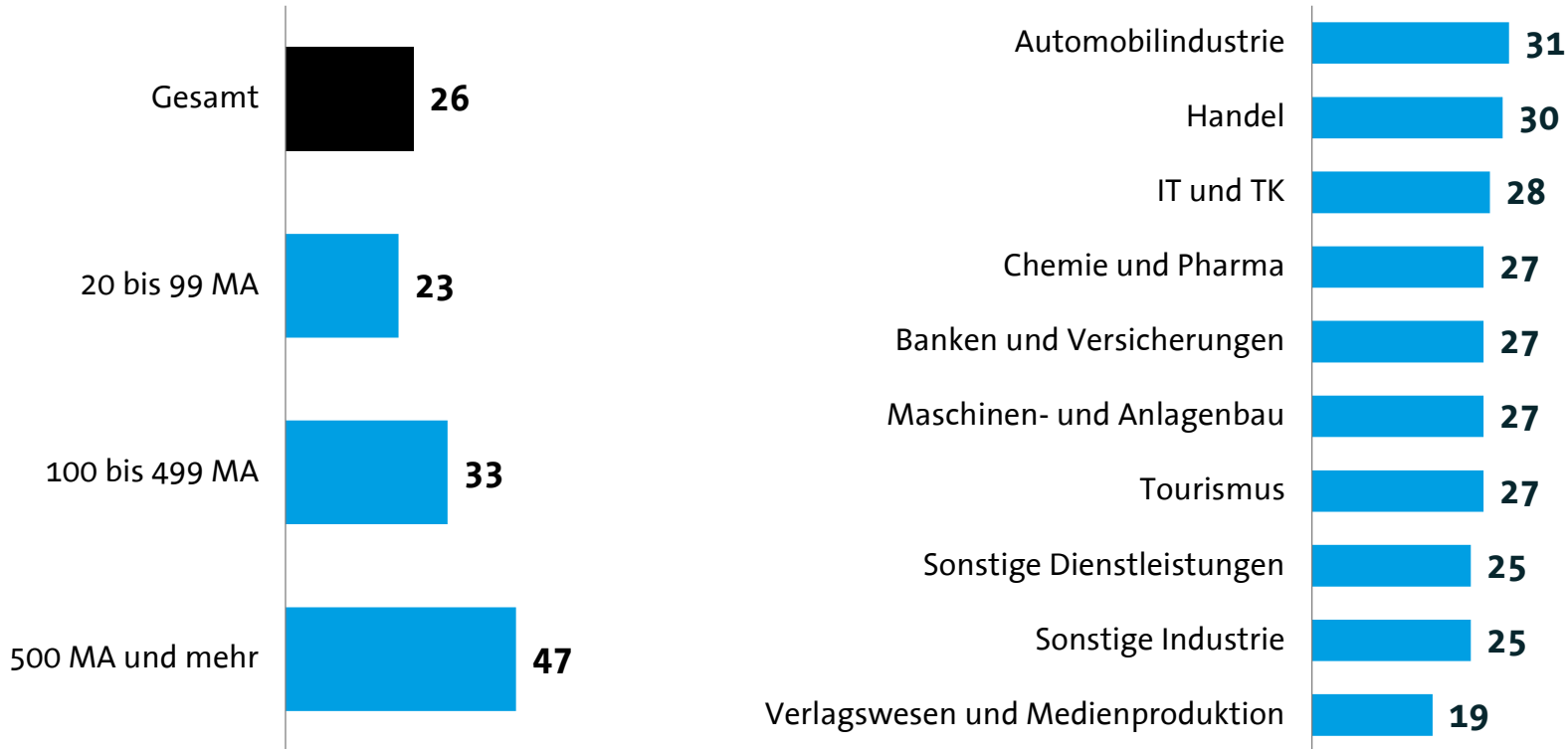
der Unternehmen mit **100 bis 499** Mitarbeiter

**68%**

der Unternehmen mit **500 oder mehr** Mitarbeiter

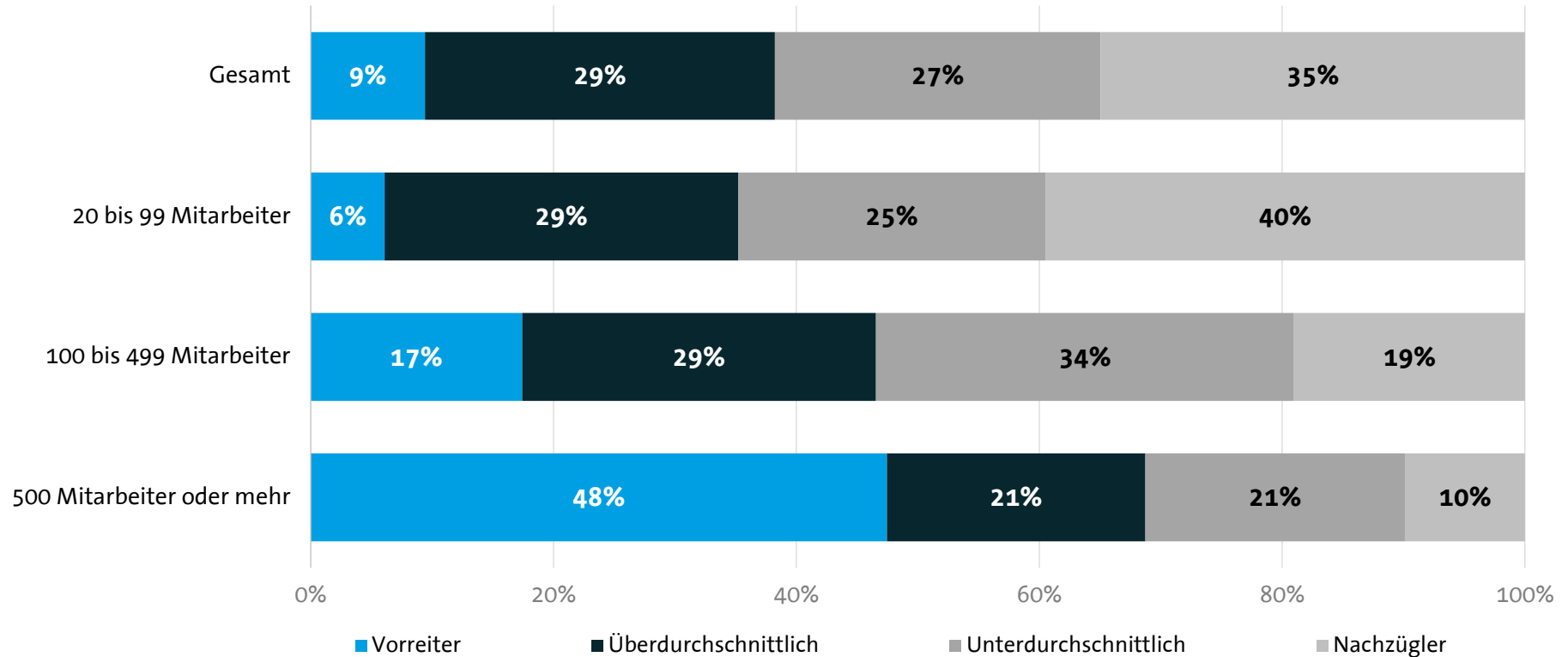
# Digitale Kundenbeziehung: Für die meisten noch ein weiter Weg

Digital Analytics and Optimization Maturity Index (DAOMI) nach Größe und Branche



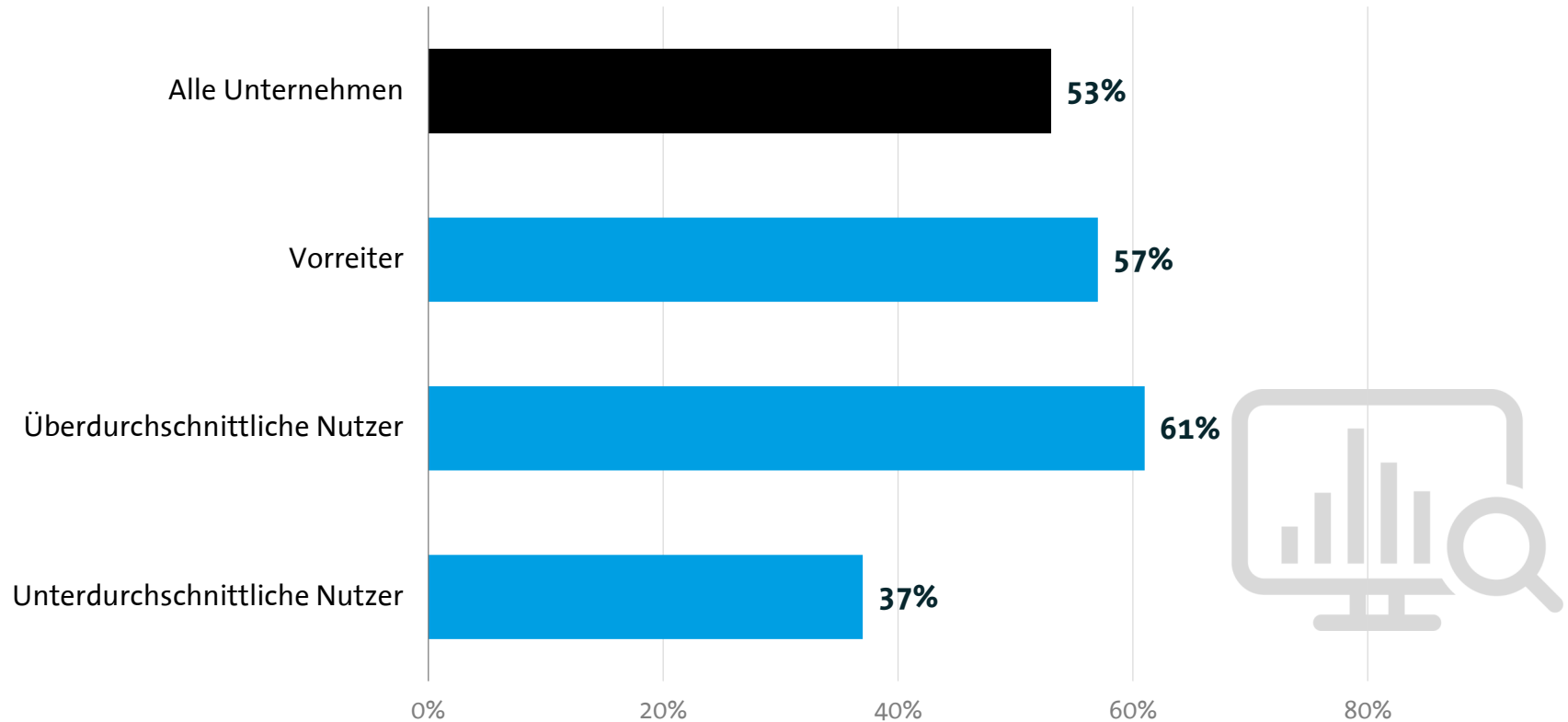
# Große Unternehmen sind deutlich weiter

Verteilung der Nutzertypen von Digital Analytics & Optimization nach Betriebsgröße



# Schere öffnet sich: Wer Kundenanalyse nutzt, investiert mehr

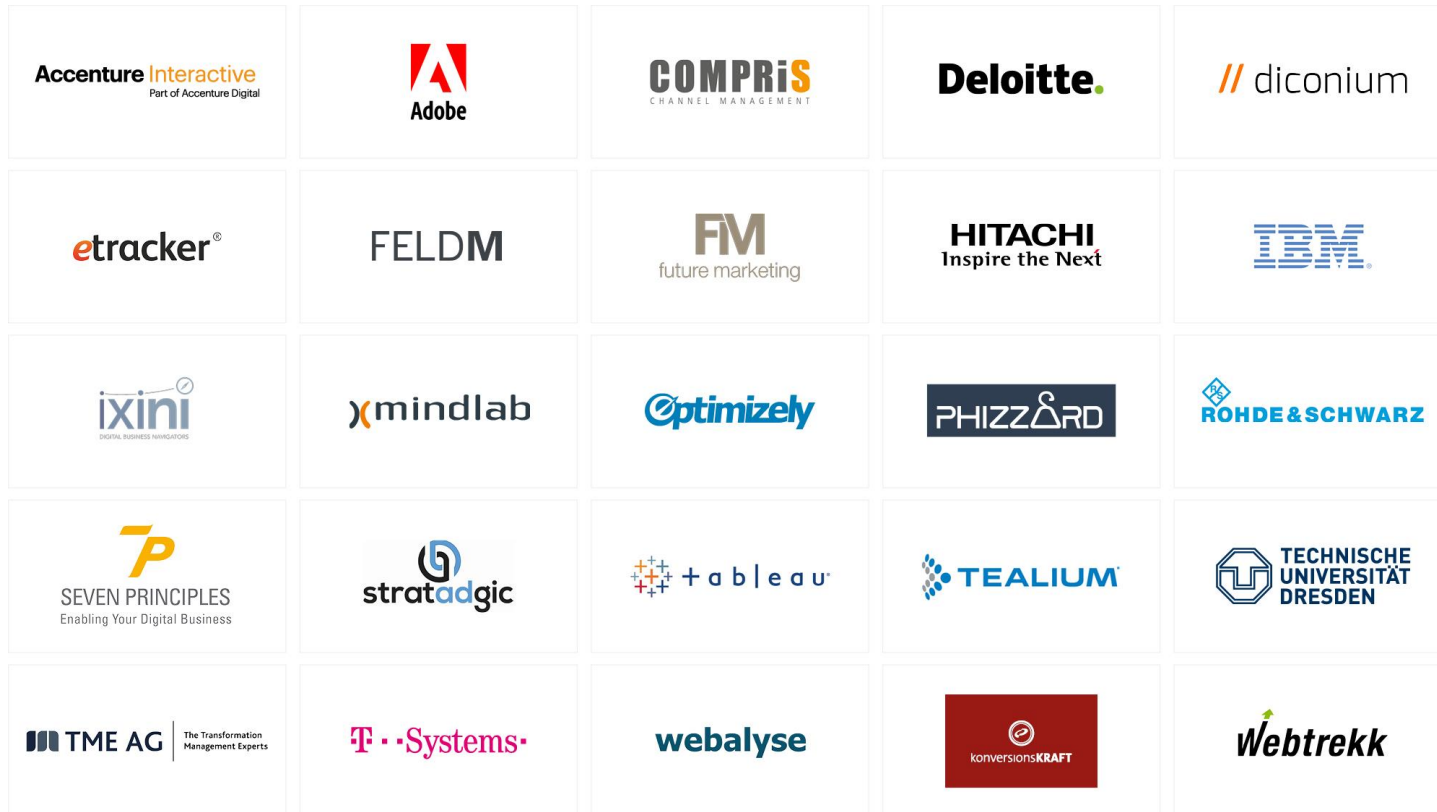
Wie werden sich die Investitionen in Digital Analytics & Optimization im Jahr 2017 entwickeln?



Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter, die Daten an digitalen Berührungspunkten bzw. Touchpoints erheben und diese analysieren und einen Wert aus diesen Daten generieren (n=536) | Angaben „stark zunehmen“ oder „eher zunehmen“ | Quelle: Bitkom Research

# Bitkom Digital Analytics & Optimization Maturity Index 2017

Mit freundlicher Unterstützung von



A close-up photograph of a hand holding a red metal ring. A yellow and white braided rope is wrapped around the ring. The background is dark and out of focus.

# Digitale Kundenbeziehung

Wie Unternehmen auf ihre Kunden in der digitalen Welt eingehen – und wie sie davon profitieren

**Georg Klassen**

**Vorsitzender Bitkom-Arbeitskreis Digital Analytics & Optimization**

Berlin, 9. November 2017

**bitkom**