

# Das Customer Journey Playbook

Fünf clevere Methoden, Kunden zu binden



# Inhalt

Nutzen Sie Daten, um Interaktionen zu personalisieren	4
Nutzen Sie generative KI (GenAI) für eine bessere Interaktion	5
Seien Sie auf den richtigen Kanälen präsent	6
Schaffen Sie Sicherheitsnetze, um zu verhindern, dass Kunden „geghostet“ werden	7
Interagieren Sie mit Kunden zur richtigen Zeit	8

# Warum Ihre Customer Journey so wichtig ist

Verbraucher erwarten nahtlose, personalisierte Interaktionen über mehrere Kanäle hinweg. Unternehmen, die dies nicht bieten können, laufen Gefahr, sie an Wettbewerber zu verlieren, die mehr Wert auf Kundenbindung legen. Angesichts der Tatsache, dass bereits eine Steigerung der Kundenbindung um nur fünf Prozent zu einer Gewinnsteigerung von 25 bis 95 Prozent führen kann, ist es für Unternehmen wichtiger denn je, sich mit Kundenabwanderung auseinanderzusetzen.<sup>1</sup>

Mit KI-gestützten Kundenerlebnissen kann sich Ihre [Customer Journey von durchschnittlich zu außergewöhnlich](#) entwickeln. Mit dem Aufkommen generativer KI können Unternehmen Interaktionen automatisieren, Verhalten vorhersagen und die Personalisierung in großem Maßstab verbessern. Dieses E-Book enthält fünf praktische Tipps zur Optimierung der Kundenbindung.

<sup>1</sup> Hubspot: Deshalb ist Kundenbindung so wichtig für ROI, Kundenloyalität und Wachstum



# 1: Nutzen Sie Daten, um Interaktionen zu personalisieren

Marken, die in Sachen Personalisierung führend sind, verbessern die Kundenbindung um das 1,5-fache effektiver als Marken, die dies nicht tun. Das liegt daran, dass Kunden sich stärker engagieren, wenn sie relevante, personalisierte Kommunikation erhalten.

Die Schaffung hochgradig personalisierter Interaktionen ist keine Zauberei – es geht darum, Ihre Kunden wirklich zu kennen. Das bedeutet, Daten aus jeder Interaktion, über alle Kanäle und Kontaktpunkte hinweg zu erfassen und zu verfolgen und diese Daten dann zu nutzen, um die Customer Journey zu optimieren. Was gefällt ihnen? Was ignorieren sie? Warum klicken sie auf „Jetzt kaufen“? Durch die Nutzung von Kundeneinblicken zur Anpassung von Nachrichten, Angeboten und Support können Sie Zusammenhänge herstellen und Daten zur Personalisierung der Interaktionen mit Ihren Kunden nutzen.

Hier ein Beispiel: Ein führendes Finanzinstitut nutzt Datenanalysen, um die Transaktionsmuster seiner Kunden zu untersuchen und Trends im Ausgabeverhalten zu identifizieren. Anhand dieser Erkenntnisse gibt das Institut personalisierte Finanztipps, die den Kunden bei der Verwaltung ihres Budgets und der Verbesserung ihrer Ersparnisse helfen. Die Kundenbindung und die finanzielle Situation der Kunden verbessern sich, was die Loyalität und das Vertrauen in die Dienstleistungen des Instituts stärkt.





## Antizipieren der Bedürfnisse Ihrer Kunden

**73 % der Kunden erwarten von Marken, dass sie zwischen den Zeilen lesen und ihre Bedürfnisse verstehen.<sup>2</sup> GenAI macht dies nun möglich.**

## 2: Nutzen Sie generative KI (GenAI) für eine bessere Interaktion

Ein hervorragendes Kundenerlebnis beginnt mit einer ausgezeichneten Kundenbindung – und dank GenAI haben sich die Spielregeln grundlegend geändert. Durch die Erweiterung Ihres Kundensupports mit Chatbots, Automatisierung und vorausschauenden Kundeneinblicken können Unternehmen Probleme proaktiv lösen, bevor Kunden sich an sie wenden. Durch den Einsatz von GenAI für Empfehlungen und Nachrichten können Sie mühelos personalisierte, zeitnahe und äußerst relevante Inhalte automatisch erstellen, sodass jede Interaktion einzigartig erscheint.

Mit GenAI können Unternehmen nun die Bedürfnisse ihrer Kunden vorhersagen. Ein Telekommunikationsanbieter, der KI-gestützte Chatbots einsetzt, kann Nutzungsmuster analysieren und häufige Kundenprobleme vorhersagen. Indem das Unternehmen proaktiv Lösungen anbietet, bevor Kunden Kontakt aufnehmen, kann es die Wartezeiten im Support verkürzen und die Zufriedenheit der Nutzer verbessern, was zu einer höheren Effizienz, niedrigeren Betriebskosten und einer insgesamt besseren Kundenerfahrung führen kann.

<sup>2</sup> [Forbes, 100 Customer Experience Stats for 2023](#)

# 3: Seien Sie auf den richtigen Kanälen präsent

Kunden haben ihre bevorzugten Kontaktwege, und um ein nahtloses Kundenerlebnis zu bieten, ist es unerlässlich, auf den richtigen Kanälen präsent zu sein. Kunden erwarten heute, dass sie mit Marken über E-Mail, Chat, SMS und soziale Medien kommunizieren können – je nachdem, welchen Kanal sie am meisten bevorzugen. Marken müssen auf den richtigen Kanälen präsent sein und über alle Kontaktpunkte hinweg ein einheitliches, leicht zugängliches Erlebnis bieten.

Unabhängig davon, wie Ihre Kunden Sie erreichen, muss Ihr Team bereit sein, das gleiche nahtlose Kundenerlebnis zu bieten. Dies gilt nicht nur für neuere Kommunikationskanäle wie Chat und soziale Medien, sondern auch für persönliche Interaktionen. Wenn ein Kunde nur über geringe digitale Kenntnisse verfügt, führt die Umstellung auf Online-Banking nur zu Frustration und einem schlechten Kundenerlebnis. Unternehmen müssen ihre Dienstleistungen an die Bedürfnisse der Kunden anpassen und dürfen keine Änderungen ohne Rücksicht auf die Kunden erzwingen.

Die Verfügbarkeit auf den richtigen Kanälen ist für ein nahtloses Kundenerlebnis unerlässlich. Ein Unternehmen, das Kundensupport über WhatsApp, E-Mail und Web-Chat integriert, ermöglicht es Kunden, zwischen den Kanälen zu wechseln, ohne den Kontext zu verlieren, und schafft so eine reibungslose und effiziente Interaktion. Durch einen einheitlichen Kommunikationsansatz können Unternehmen die Kundenzufriedenheit steigern, Loyalität aufbauen und das allgemeine Engagement verbessern.





## 4: Schaffen Sie Sicherheitsnetze, um zu verhindern, dass Kunden „geghostet“ werden

Kunden sollten sich niemals aufgrund mangelnder Nachverfolgung vernachlässigt fühlen. Durch die Einbindung von Sicherheitsnetzen in Ihre Kommunikationsstrategie – wie beispielsweise Mobile Messaging neben E-Mail – können Sie verhindern, dass Ihre Kunden „geghostet“ werden.

Die Implementierung automatisierter Erinnerungen, proaktiver Kontaktaufnahme und Eskalationsworkflows kann den Unterschied ausmachen zwischen dem Gefühl Ihrer Kunden, gut betreut zu werden, und der Suche nach einem anderen Anbieter.

Nehmen wir als Beispiel die Gesundheitsbranche. Wenn ein Patient einen Termin versäumt, sollte ein Gesundheitsdienstleister automatisch nachfassen. Auf diese Weise vermittelt der Anbieter dem Kunden nicht nur das Gefühl, etwas Besonderes zu sein, sondern gewährleistet auch die Kontinuität der Versorgung.

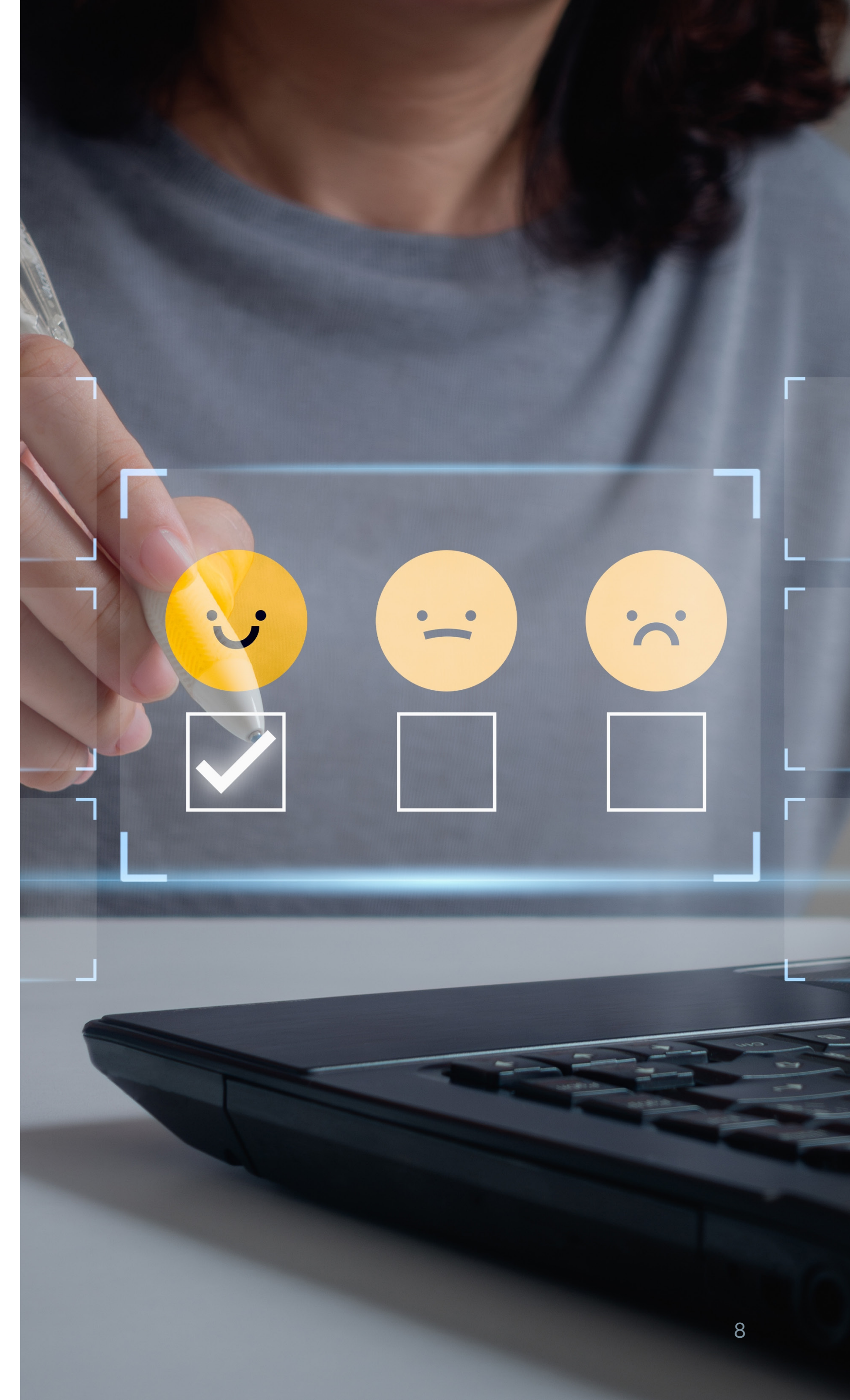
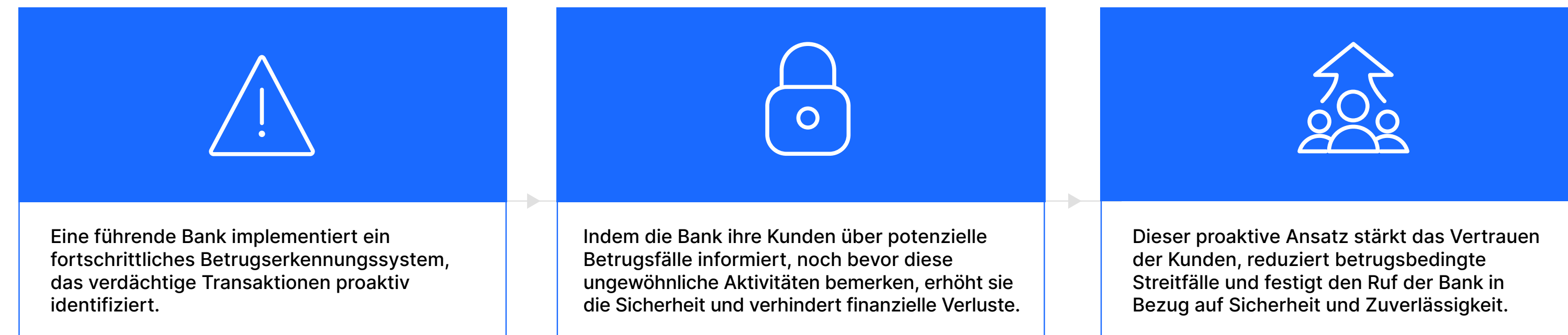
**Automatisierte Erinnerungen, proaktive Kontaktaufnahme und Eskalationsworkflows können verhindern, dass Ihre Kunden den Kontakt abbrechen.**

# 5: Interagieren Sie mit Kunden zur richtigen Zeit

Die Interaktion mit Kunden zum richtigen Zeitpunkt ist entscheidend für die Verbesserung der Customer Journey. Durch die Nutzung datengestützter Erkenntnisse können Unternehmen Kundenbedürfnisse antizipieren und proaktiv genau zum richtigen Zeitpunkt Unterstützung, Empfehlungen oder Lösungen anbieten. Die Feinabstimmung der Customer Journey mit datengestützten, zeitlich gut abgestimmten Angeboten erhöht nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern fördert auch die Markentreue.

Proaktive Interaktion schafft Vertrauen und verhindert Kundenabwanderung. Achtzig Prozent der Verbraucher kaufen eher bei Marken, die personalisiertere Erlebnisse bieten.<sup>3</sup> Ob durch automatisierten Chat-Support, personalisierte E-Mail-Kampagnen oder KI-gestützte Empfehlungen – zeitnahe Interaktion schafft ein nahtloses Erlebnis, das Konversionen fördert und dauerhafte Beziehungen aufbaut.

<sup>3</sup> [Forbes, 100 Customer Experience Stats for 2023](#)



# Verbessern Sie Customer Journeys mit OpenText

OpenText unterstützt Unternehmen dabei, die Customer Journey nahtlos zu orchestrieren und sorgt so für proaktive Kundenbindung, datengesteuerte Personalisierung und Omnichannel-Kommunikation.

Unsere Lösungen ermöglichen:

- KI-gestützte Automatisierung zur Optimierung der Kundeninteraktion.
- Omnichannel-Kommunikation für nahtlose Kundenbindung.
- Analyse der Customer Journey zur Optimierung der Kundenerfahrung in Echtzeit.

## Lösungen für eine bessere Customer Journey

Lösung	Beschreibung
<a href="#">OpenText Communications</a>	Zentralisiert Kommunikation, Self-Service und Omnichannel-Messaging.
<a href="#">OpenText Experience Aviator</a>	Nutzt KI-gestützte Analysen, um Interaktionen zu personalisieren und Bedürfnisse vorherzusehen.
<a href="#">OpenText Core Journey</a>	Stellt sicher, dass Kunden zeitnahe Updates und personalisierte Empfehlungen erhalten.
<a href="#">OpenText Customer Data</a>	Personalisiert Erlebnisse und Kommunikation, um die Kundenbindung zu stärken.
<a href="#">OpenText Core Messaging</a>	Bietet nahtlose Interaktion über E-Mail, SMS, WhatsApp, RCS, Push, Sprache und Fax.



# Fazit

Die Optimierung der Customer Journey erfordert eine Kombination aus Daten, KI, Omnichannel-Präsenz und proaktivem Engagement. Die Umsetzung dieser fünf Strategien unterstützt Unternehmen dabei

- die Kundenbindung zu verbessern.
- das Engagement und die Zufriedenheit während der gesamten Customer Journey zu steigern.
- langfristige Loyalität und Umsatzwachstum zu fördern.

Durch die Priorisierung von kundenorientierten Strategien können sich Unternehmen in der erlebnisorientierten Wirtschaft von der Konkurrenz abheben.

## Erfahren Sie mehr

Weitere Informationen finden Sie unter [OpenText Core Journey](#).



# Über OpenText

OpenText, das Informationsunternehmen, ermöglicht es Unternehmen, durch marktführende Informationsmanagement-Lösungen vor Ort oder in der Cloud Einblicke zu gewinnen. Weitere Informationen zu OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) finden Sie unter [opentext.com](https://opentext.com).

[opentext.com](https://opentext.com) | [X \(ehemals Twitter\)](#) | [LinkedIn](#) | [CEO Blog](#)