



**WISSEN  
MACHT  
ERFOLG**

# Digital Customer

Digital Customer Journey &  
Digitale Kundenbeziehungen

## 🔑 Darum lohnt sich der Kurs

Definieren Sie Ihre Kund\*innenbeziehungen durch digitale Strategien neu. Das Seminar bietet Einblicke in die Schaffung einer modernen Digital Customer Experience und den damit verbundenen Serviceprozessen. So passen Sie Ihren Funnel der digitalen Geschäftswelt an.

## Das nehmen Sie mit

Optimieren Sie digitale Kanäle und innovative Technologien, um Kund\*innenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen und dadurch die Bindung zu Ihnen zu stärken. Dieses Seminar führt durch die Schlüsselemente einer erfolgreichen digitalen Customer Journey, zeigt, wie Sie personalisierte und effiziente Kund\*innenerlebnisse schaffen und entwickelt Fähigkeiten zur Analyse und Verbesserung jeder Interaktion entlang digitaler Touchpoints.

Sie erhalten Einblicke in die neue Ära des Digital Customer Erlebnisses und wie eine kund\*innenzentrierte CX-Architektur für Ihre Vertriebs- und Sales-Prozesse etabliert wird. Das Seminar beleuchtet, wie digitale Services und Self-Service-Optionen effektiv gestaltet und eingesetzt werden, um den Bedürfnissen Ihrer Kund\*innen gerecht zu werden und Ihr Käuferlebnis durch datengetriebene Serviceportale und digitale Vertragsmanagementprozesse zu transformieren. Machen Sie den Schritt in eine digitale Zukunft, in der Ihr Serviceangebot und Ihre Kund\*inneninteraktionen perfekt auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden abgestimmt sind, um langfristige Beziehungen zu fördern und Ihren Wettbewerbsvorteil auszubauen.

## Ihr Programm im Überblick

- Stoßrichtung „Customer Journey“: Abbildung und Analyse einer Customer Journey mit unterschiedliche Touchpoints und differenzierten Wegen, Customer Journey Management: Transformation zur Customer Journey Ziel-Map
- Stoßrichtung „Customer Experience“: die neue Ära des digitalen Kundenerlebnisses; CX-Architektur für neue Vertriebs/Sales-Prozesse etablieren
- Digital Services und Digital Empowerment
- Neue digitale Serviceprozesse mit den Kunden (etwa Vertragsmanagementprozesse mit datengetriebenen Serviceportalen), SelfServices ermöglichen
- Wie lassen digitale Prozesse und Produkte kundenfreundlich gestalten und umsetzen?
- Fallbeispiele: z. B. Online-Self-Services

## Interessant für

- Geschäftsführer & Führungskräfte
- Finanzunternehmen
- Versicherungen
- Mitarbeiter aus Fachabteilungen wie Projektmanagement, IT-Abteilungen, Unternehmensentwicklung, Prozessmanagement, Qualitätsmanagement

- Unternehmensberater

## Referent\*in



**Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer**

IT-Consultant, Hochschuldozent & Fachjournalist

## Termine & Optionen

DATUM	DAUER	ORT	FORMAT	PREIS
12.06.2025	3 Stunden	Virtual Classroom	Online	€ 440,-

## Beratung & Buchung



**Jeffrey Müller-Büchse**

☎ +43 1 713 80 24-38 ✉ [jeffrey.mueller-buechse@ars.at](mailto:jeffrey.mueller-buechse@ars.at)