InnoZent

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Wie digitale Kundenschnittstellen Unternehmen international erfolgreich machen

Prof. Dr. Uwe Kleinkes

03.12.2019

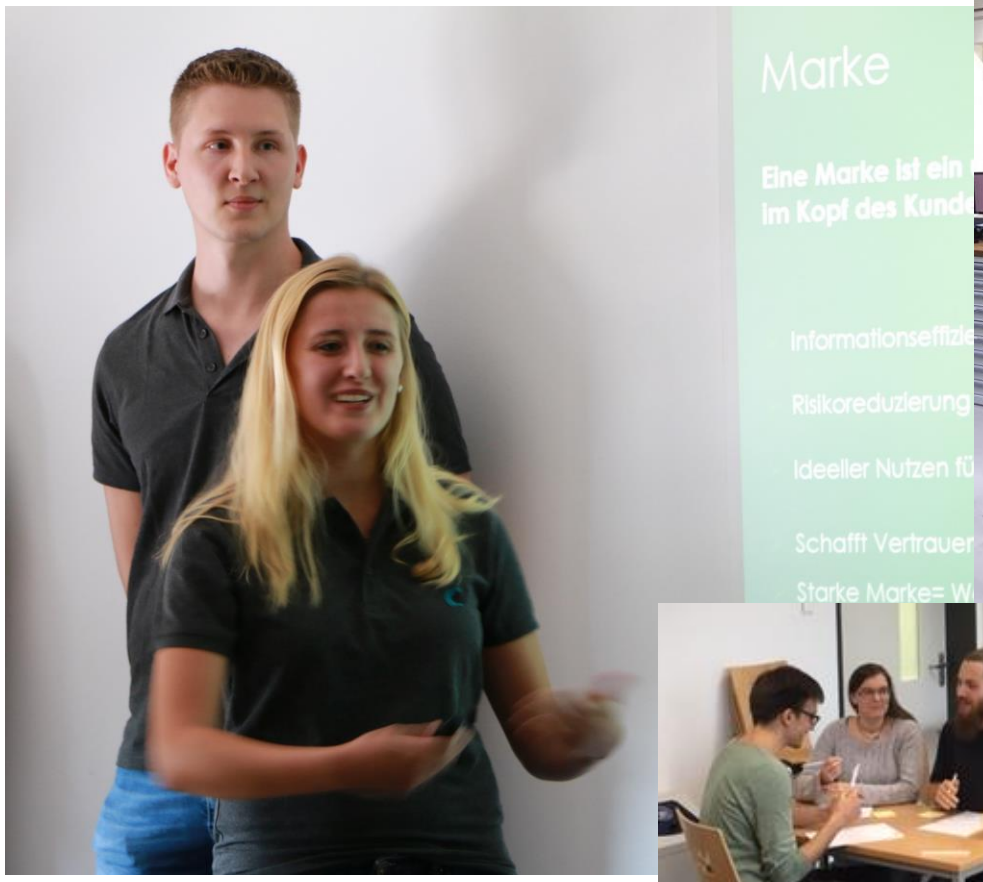
IHK Industrie- und Handelskammer Ostwestfalen zu Bielefeld

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

HOCHSCHULE
HAMM-LIPPSTADT



© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (hshl.de)

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

2009 gegründet

14 Bachelorstudiengänge

5 Masterstudiengänge

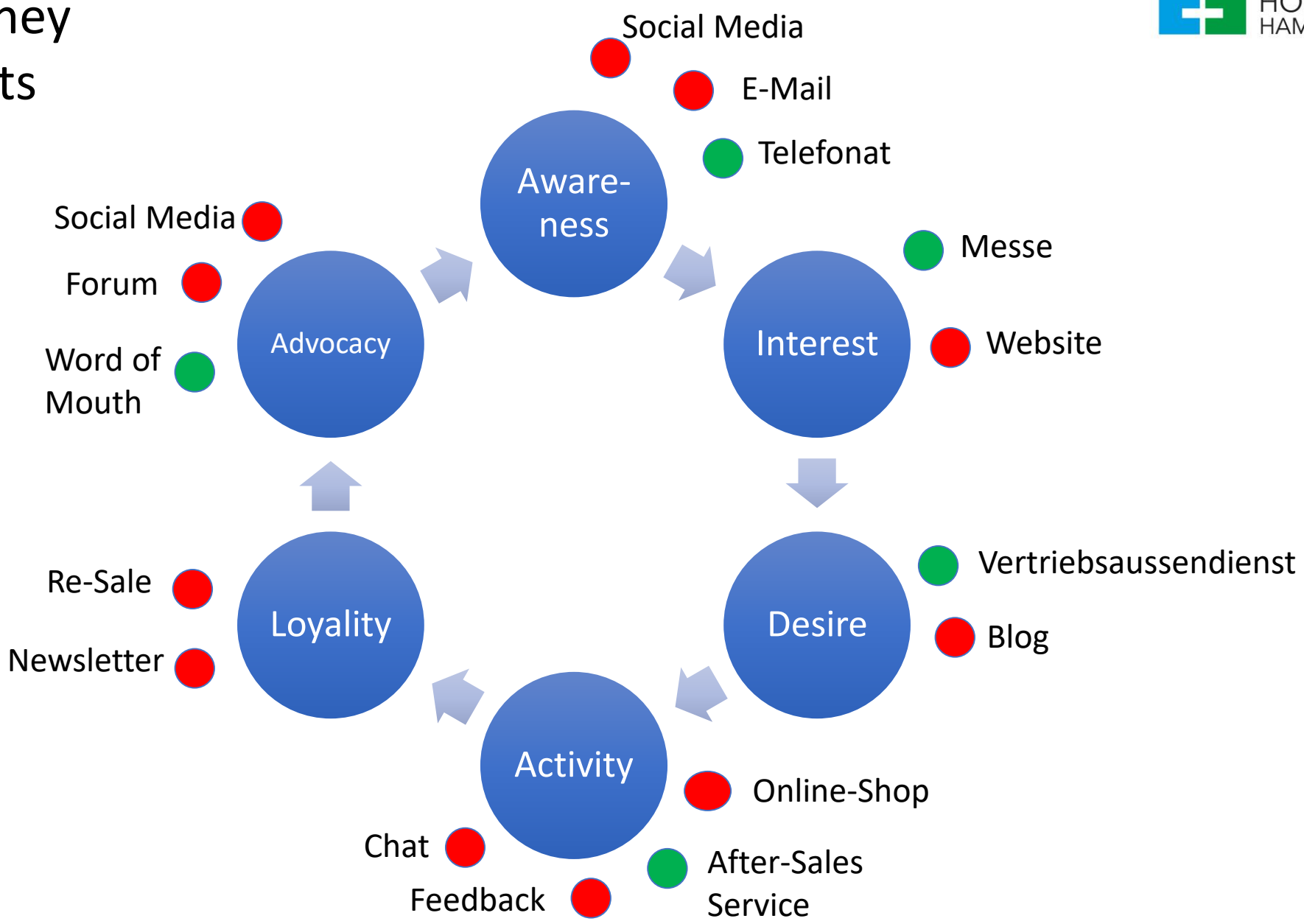
Der digitale Kundenkontakt ist ein Game Changer

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

und die digitale Kundenschnittstelle ist der Schlüssel dazu

Customer Journey und Touchpoints

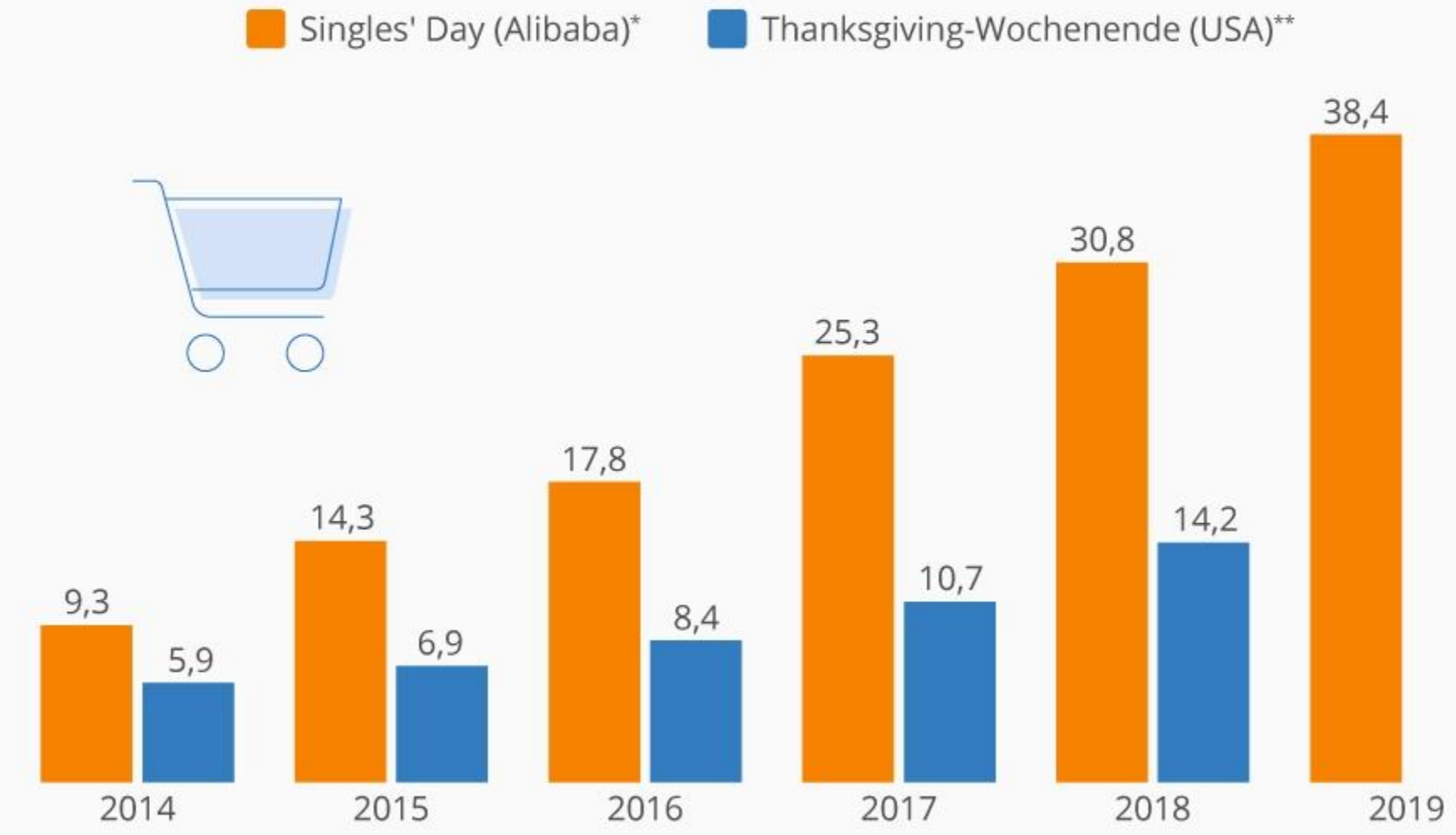
HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT



© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Kaufrausch am Tag des Singles

Warenwert/Umsatz an großen Online-Verkaufstagen (in Mrd. US-Dollar)



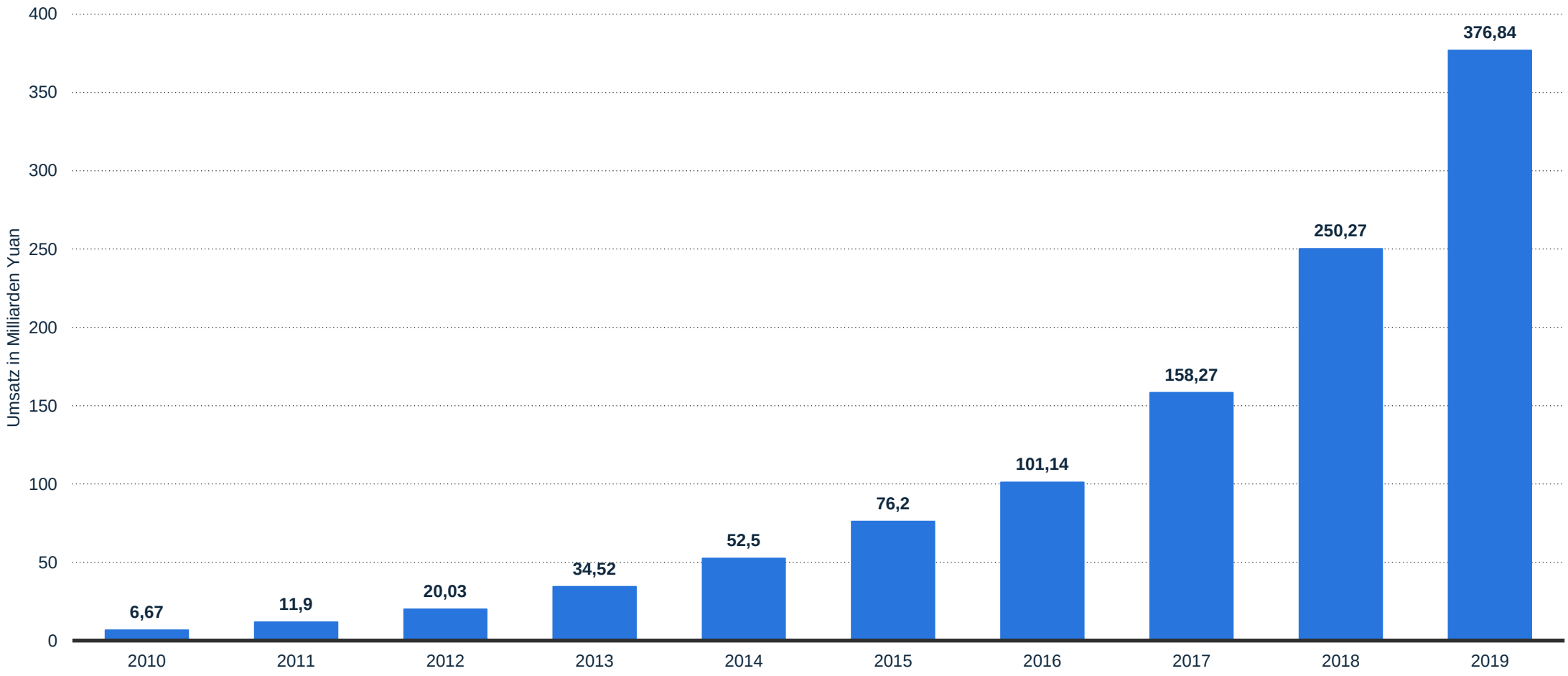
* Gross Merchandise Value
** Schätzung für Thanksgiving Day, Black Friday, Cyber Monday
Quellen: Alibaba, comScore, Medienberichte

@Statista_com

statista

Umsatz von Alibaba weltweit in den Jahren 2010 bis 2019 (in Milliarden Yuan)

Umsatz von Alibaba weltweit bis 2019



Hinweis(e): Weltweit

Weitere Angaben zu dieser Statistik, sowie Erläuterungen zu Fußnoten, sind auf Seite 8 zu finden.

Quelle(n): Alibaba; ID 225282

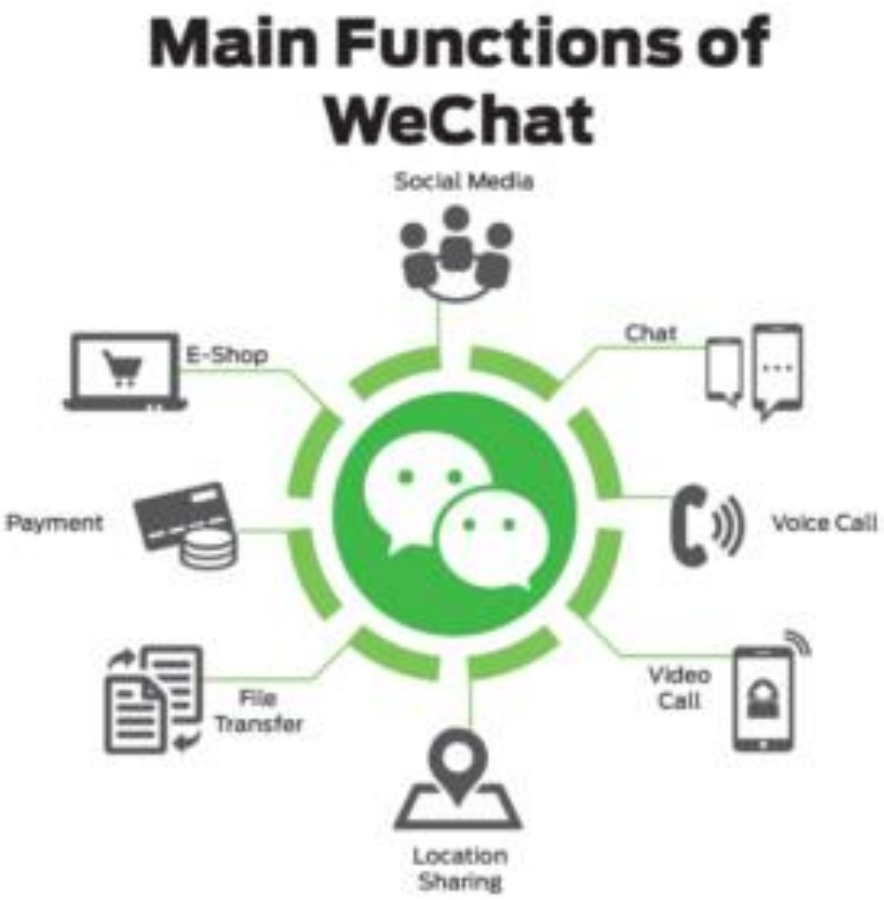
HOCHSCHULE
HAMM-LIPPSTADT

Digitaler Kundenkontakt

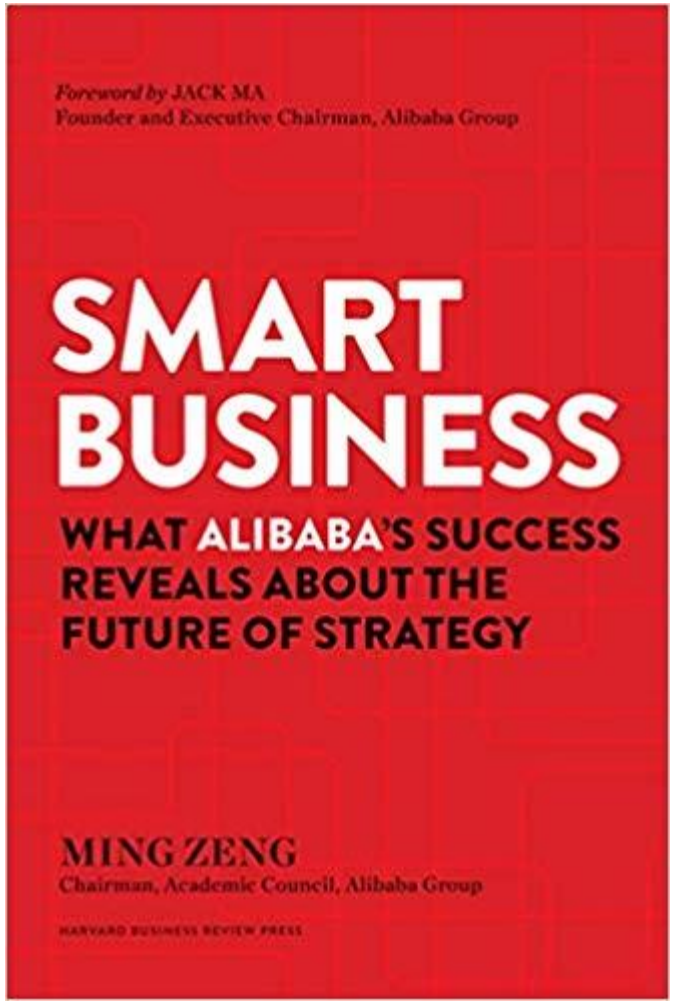
阿里巴巴
Alibaba.com™

Game Changer DKS beim Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT



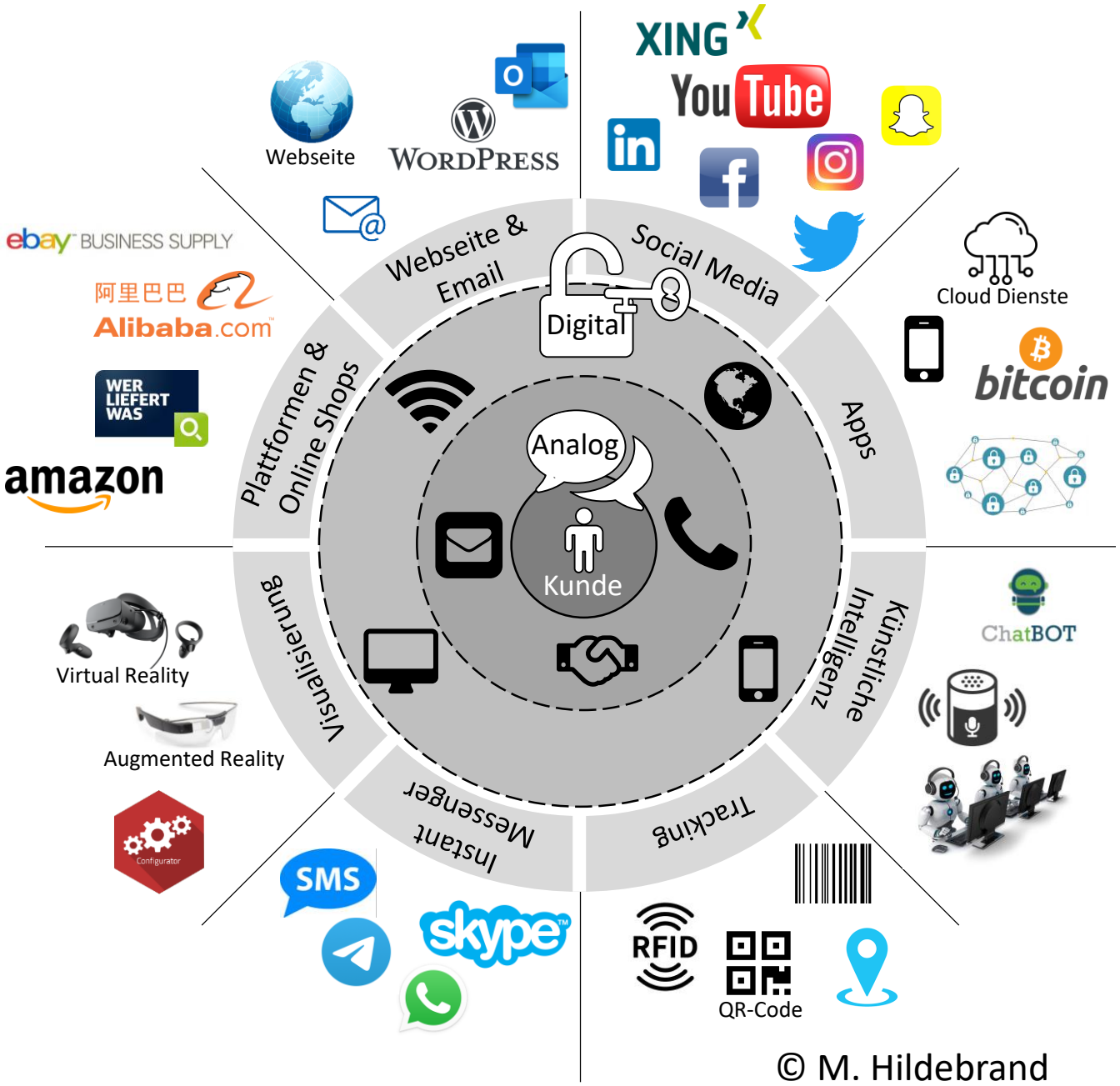
HOCHSCHULE
HAMM-LIPPSTADT



Digitaler Kundenkontakt als Game Changer – DKS ist Schlüssel

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

- Schlüssel – DKS
  - Wie schaffen es KMU Honig daraus zu saugen?
- Was ist DKS?
  - Technologische Interface
- Termonologie
  - Digitaler Kundenkontakt
  - Digitaler Kontaktpunkt / Touchpoint
  - Digitale Kundenkontaktmöglichkeiten



© M. Hildebrand

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Bei digitalen Kundenschnittstellen handelt es sich um Schlüssel, um Kunden digital zu erreichen und einen Dialog zu ermöglichen.

Hierbei können allerlei Informationen und Daten ausgetauscht werden.

Die Kontaktmöglichkeiten sind vielschichtig. Es gibt verschiedene digitalen Kanäle wie Apps, Messenger, Social Media, Visualisierungsmöglichkeiten oder auch einfach die Webseite.

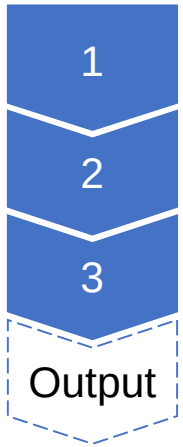
Die Kanäle bieten einen umfangreicheren Blick auf den Kunden als analoge Methoden.

Der Mittelstand verliert den Kampf um die digitale Kundenschnittstelle

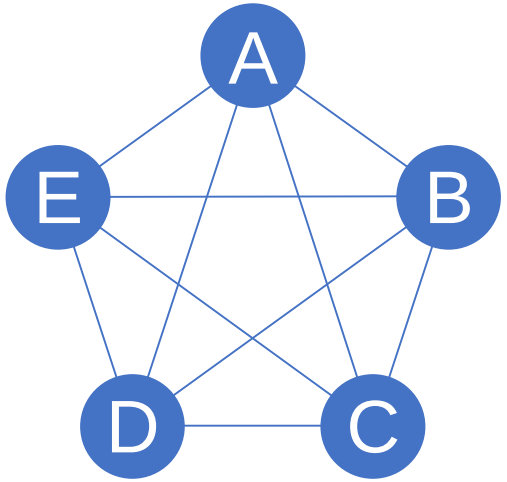
Die Unternehmen fühlen sich von externen Marktteilnehmern getrieben und verzetteln sich in Ressourcenallokation und Maßnahmen der digitalen Transformation.

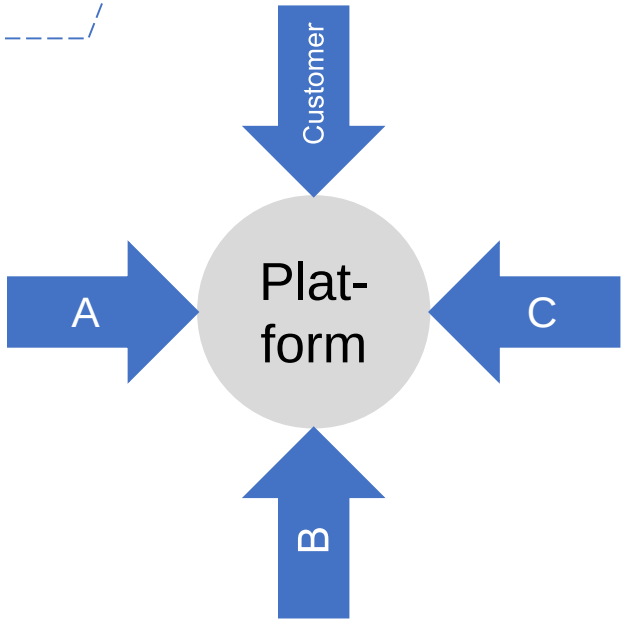
Vivaldi GmbH (2017): Überleben 2020. Studie: Der Mittelstand im Kampf um die Digitale Kundenschnittstelle.

Ausgangslage DKS



- Industrie 4.0
- Cyber Physical Systems
- IOT
- Interne Wertschöpfungskette





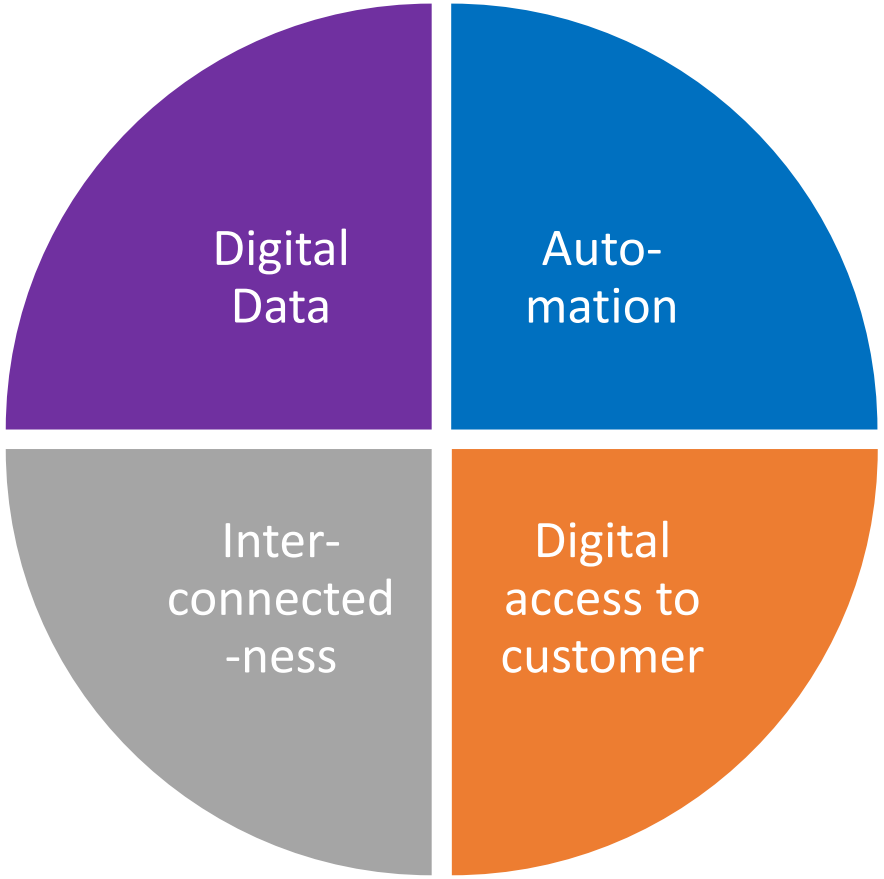
- Es fehlt in vielen Betrieben die Verbindung von Produktion und Marketing (Silos)

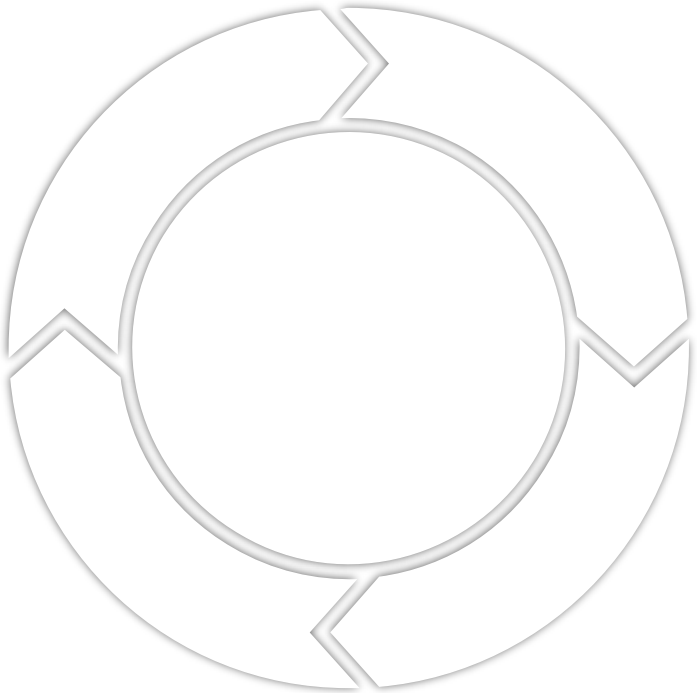
- Freie Produktionskapazitäten auf Plattform anbieten

- Demnächst auf Alibaba, Amazon?

eWTP ELECTRONIC WORLD TRADE PLATFORM

DKS ist fundamentaler Hebel





Roland Berger

Digitale Verbundenheit in Deutschland

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Bild

INFOS ZU BILDPLUS | WETTER 9°C STUTTGART | EPAPER | KONTAKT | ZEITUNGSABO | BILD SHOP | LOGIN

BILDplus NEWS POLITIK GELD UNTERHALTUNG SPORT FUSSBALL LIFESTYLE RATGEBER REISE AUTO DIGITAL SPIELE REGIO VIDEO

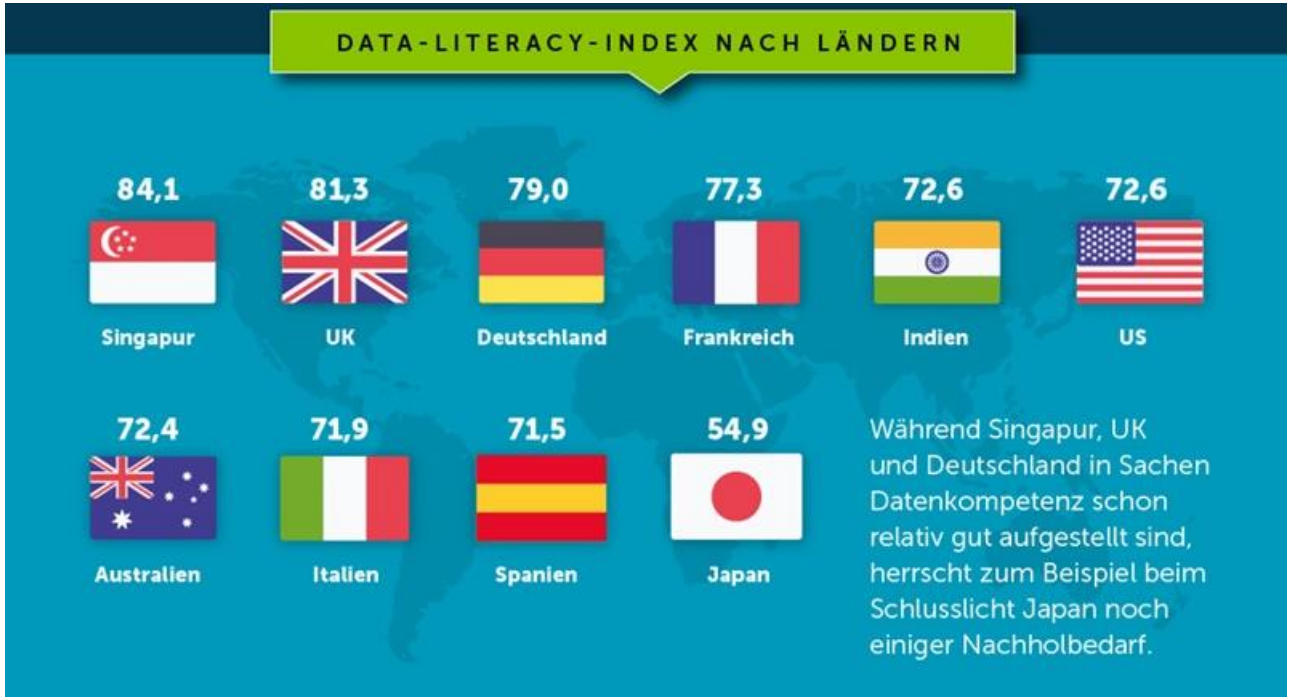
BEI DIGITAL-TREFFEN DER GROKO

Live-Schalte über Anti-Funkloch-Treffen bricht ab

https://www.bild.de/politik/inland/politik-inland/tagesschau-live-schalte-ueber-anti-funkloch-treffen-bricht-ab-66111992.bild.html

Daten

Data Literacy bei börsennotierten Unternehmen – KMU?

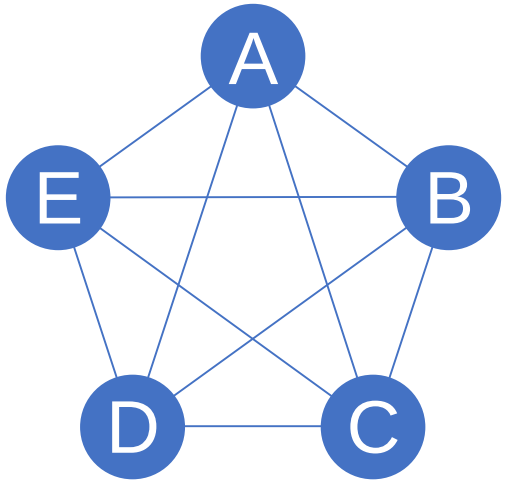


Kroker, M.: Deutschland bei Datenkompetenz in der Spitzengruppe – Schlusslicht Japan | Kroker's Look @ IT. Hg. v. Wirtschaftswoche. Online verfügbar unter https://blog.wiwo.de/look-at-it/2018/11/15/deutschland-bei-datenkompetenz-in-der-spitzengruppe-schlusslicht-japan/, zuletzt geprüft am 01.12.2019.

Automatisierung: Produktion meets Marketing

- Vernetzung von Produktionsdaten mit Marketingaufgaben

- Marketingautomation



Möglichkeiten

InnoZent OWL

Stadt Dortmund
Wirtschaftsförderung

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

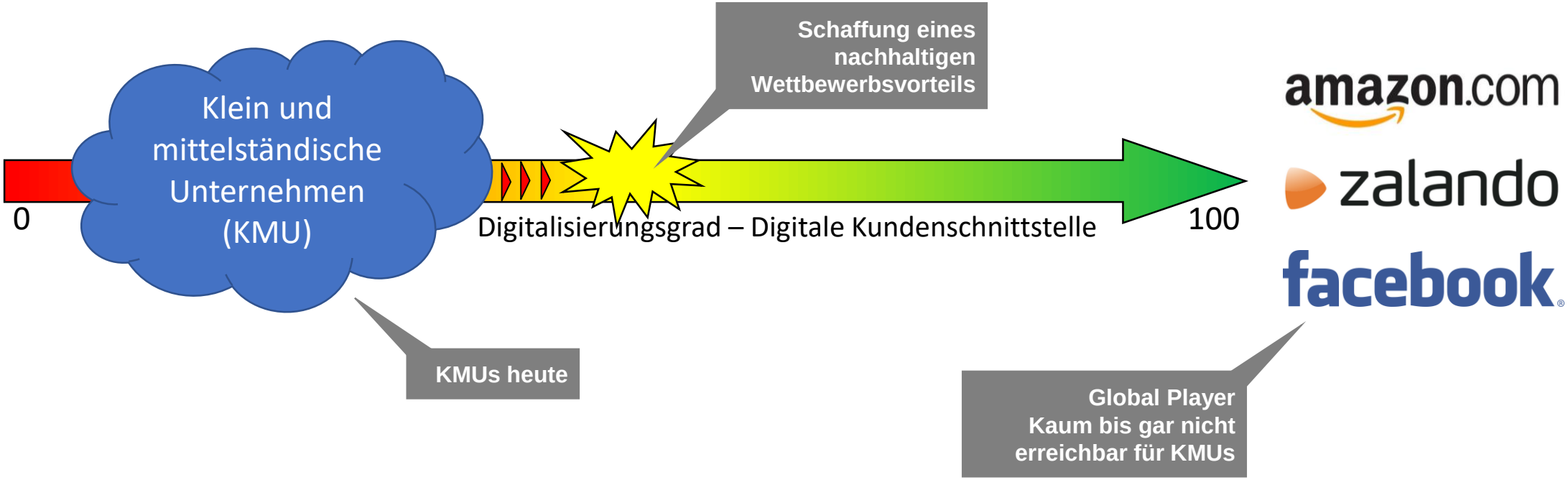
Digitale Kundenschnittstelle

Innovations- und Kompetenznetzwerk für die digitale Gestaltung der Kundenschnittstelle zur Sicherung und Entwicklung der Wertschöpfung in NRW

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen


Klein und mittelständische Unternehmen (KMU)
0
Digitalisierungsgrad – Digitale Kundenschnittstelle
100
Schaffung eines nachhaltigen Wettbewerbsvorteils
KMUs heute
Global Player
Kaum bis gar nicht erreichbar für KMUs
amazon.com
zalando
facebook

Digitale Kundenschnittstelle

Möglichkeiten

- Automatisierung
- Komfort
- Effizienz
- neue Einsichten
- neue Geschäftsmodelle

Digitale Kundenschnittstelle

Aufgaben

Welche Kundenkontaktpunkte habe ich?
Welche davon sind bereits digital?
Welche kann und soll ich digitalisieren?
(sofort/später)

Digitale Kundenschnittstelle

Daten

- produzieren bereits sehr sehr viele Daten an der DKS
- Kunden/Maschinen tracken
- Auswertung für Predictive Maintenance
- Nutzung für Automatisierung

Digitale Kundenschnittstelle

Aufgaben

Bin ich in der Lage diese Daten auszuwerten?
(Digital Literacy)
Welche Daten kann/darf ich wozu verwenden?

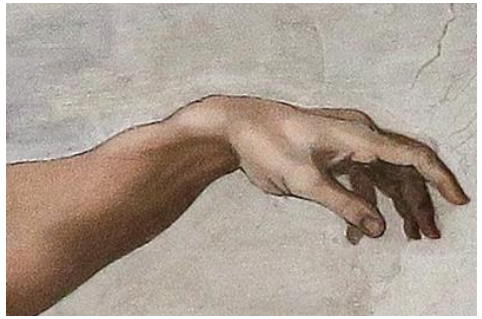
Technologien

- VR/AR
- KI
- Preditive Marketing
- Blockchain?

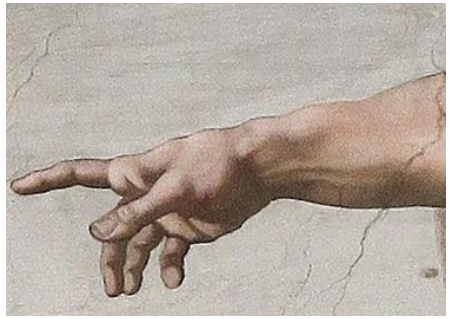
Plattformen

amazon marketplace

Alibaba Group 阿里巴巴集团



WER LIEFERT WAS



KINNEK

HOCHSCHULE
HAMM-LIPPSTADT

#HSHL DIGITAL MARKETING DAY 2020

13.1.2020 an der Hochschule Hamm-Lippstadt

Key take aways

- Digitale Kundenschnittstellen gibt es mehr als Sie denken – stellen Sie die wichtigsten für ihr Unternehmen fest!
- Produktion und Marketing können bei digitalen Schnittstellen voneinander profitieren – überlegen Sie, welche Daten aus der Produktion für das Marketing wichtig sein können und vice versa
- Gibt es Plattformen, die sich zwischen Sie und ihre Kunden schieben können? Differenzierung, Nische, erklärungsbedürftige Angebote

Business ist Marketing und Innovation

- Wettbewerbsfähigkeit für den Mittelstand
- Digital Marketing
- www.digitalmarketingday.de

- Prof. Technology Marketing
- CEO IVAM (now Advisary Board)
- Marketing Institute of Microtechnology
- PhD in Chemistry
- Universities: Bochum, Sussex

- uwe.kleinkes@hshl.de
- Kleink.es

@kleinkes

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes