Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

„Kein Meeting, keine Messe: Wir müssen uns im Kundenkontakt neu aufstellen - Was tun?"

4.11.2020

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

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

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

@Kleinkes

LinkedIn

facebook

Kleink.es

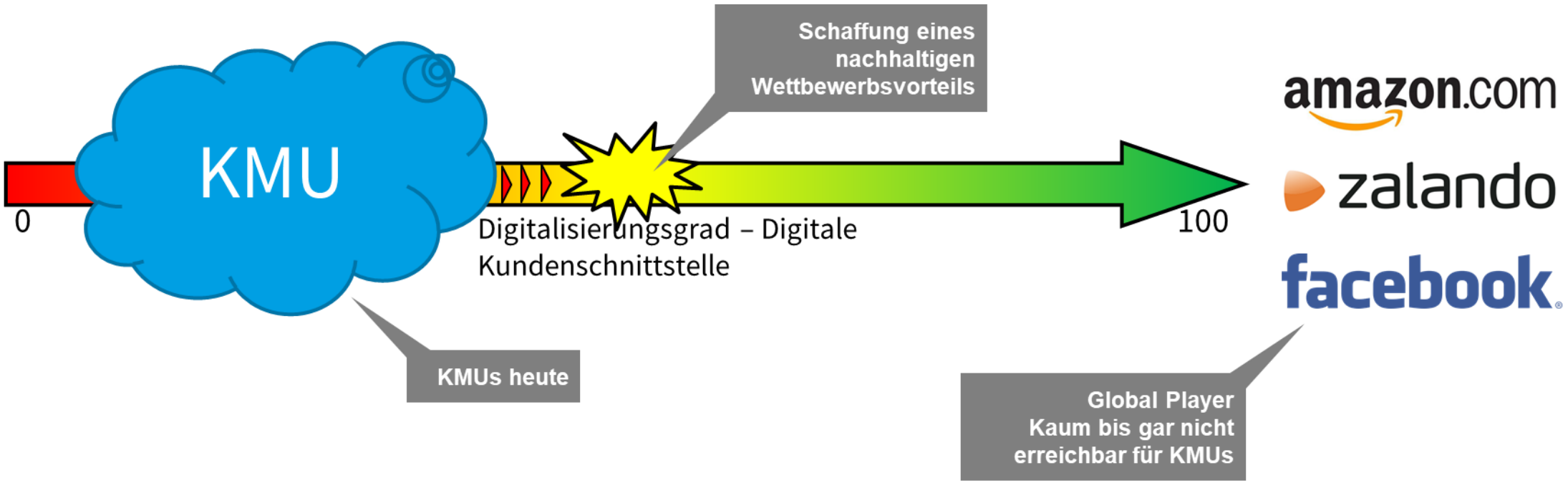
www.digitalmarketingday.de

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäisch für regiona 2014 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung

Ministerium für Wirts Digitalisierung und E des Landes Nordrhei

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



© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

- Eingeübte und bekannte Kommunikationsmöglichkeiten mit Neu- und Bestandskunden fallen weg.
- Ihre Wettbewerber arbeiten vermutlich bereits an neuen Formaten.
- Die Krise bietet eine Chance zu Veränderung

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Wir müssen uns im Kundenkontakt neu aufstellen

1. **Kommunikationsausfall**
2. **Was macht ihr Wettbewerb?**
3. **Was ist zu tun?**

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

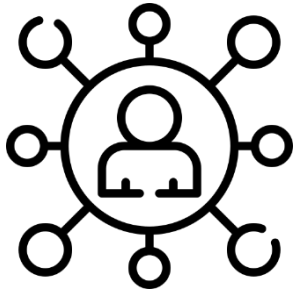
EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

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

Warum funktionieren Messen und Veranstaltungen?

- Kunde hat sich für Veranstaltung Zeit genommen (time out)

- Man kann Produkte/Firma gut emotional aufladen



- Branche trifft sich / Sozialer Event

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Was können digitale Formate?

- Viele Ebenen menschlicher Kommunikation fallen weg
- Viel höherer Aufwand in der Kommunikation (Technik/Mensch)
- Technik erzeugt Unwägbarkeiten / CX wird getrübt
- Oft keine andere Wahl (nach Corona wird das nur zum Teil wieder anders)

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Was können digitale Formate?

- ⊕ preiswerte Skalierungseffekte (10, 1000, 1000 Besucher)
- ⊕ Neue Kontaktmöglichkeiten (Leute erreichen, die nie zur Messe gehen)
- ⊕ Möglichkeiten zur Automatisierung (Effizienzsteigerung)

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Wir müssen uns im Kundenkontakt neu aufstellen

1. **Kommunikationsausfall**
2. **Was macht ihr Wettbewerb?**
3. **Was ist zu tun?**

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

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

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Alle basteln an virtuellen Messen/Veranstaltungen

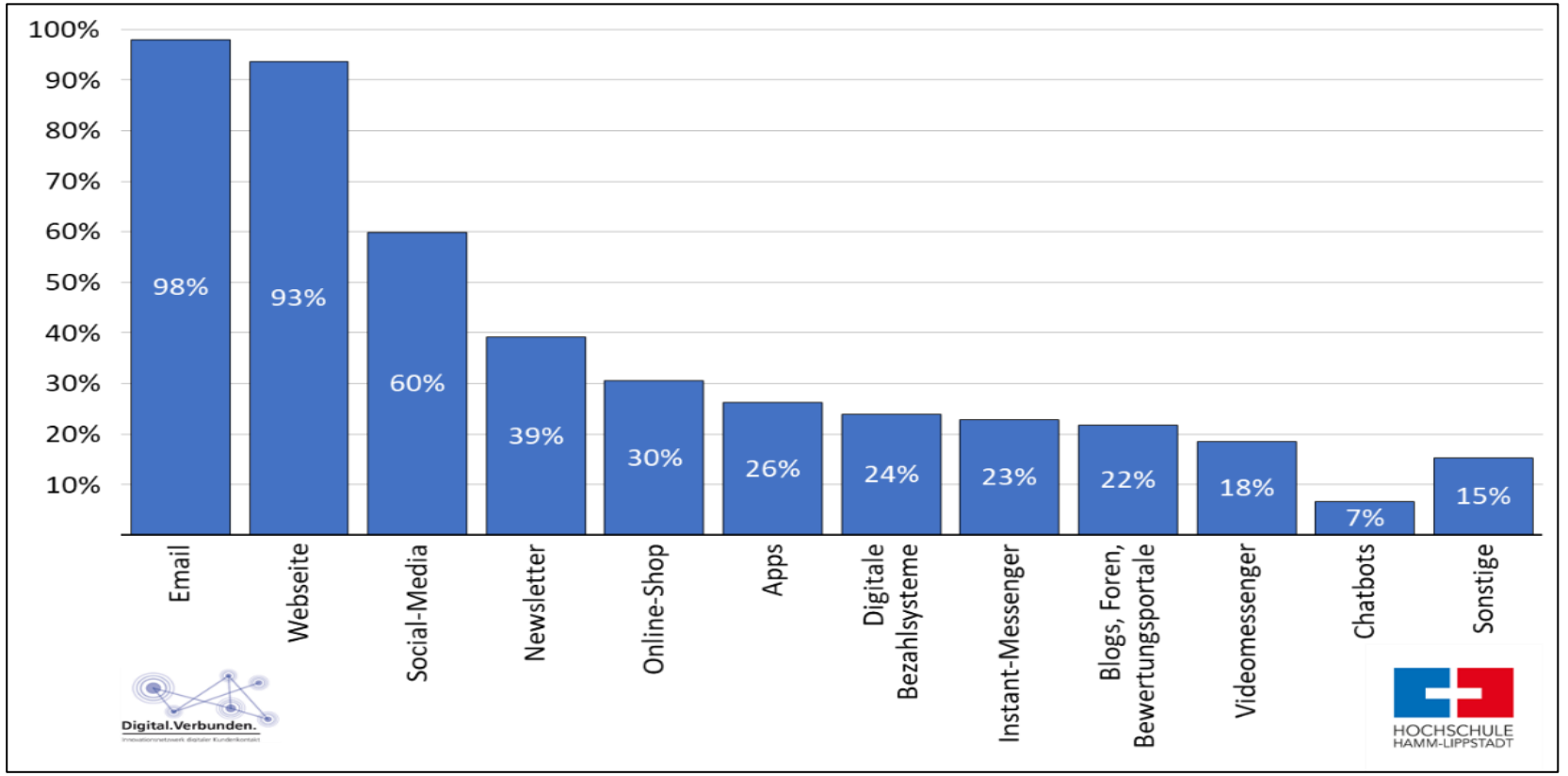
© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäisch für regiona 2014 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung

Ministerium für Wirts Digitalisierung und E des Landes Nordrhei

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

Nutzungshäufigkeit von digitalen Kundenschnittstellen



Nutzungshäufigkeit von digitalen Kontaktmöglichkeiten (n=92)

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum und Beschäftigung
Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Digital Marketing Monitor (2021) - Wie verändert die Corona-Krise das digitale Marketing der KMU?

Der digitale Kundenkontakt ist zukunftsentscheidend und die digitale Kundenschnittstelle ist der Schlüssel für den Erfolg: Gerade in der Corona-Krise sieht man, wie wichtig digitale Kompetenzen nicht zuletzt für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sind.

Unter dem Begriff digitale Kundenschnittstellen versteht man die digitale Verbindung zwischen dem Anbieter und seinen Kunden. Digitale Kundenschnittstellen sind vielfältig: Von Chatbots über Social Media bis hin zum E-Mailverkehr.

Der Digital Marketing Monitor 2020, zum Thema „Wissens- und Sachstand von KMUs in Bezug auf digitale Kundenschnittstellen", zeigte das KMU den Anschluss verlieren könnten beim digitalen Kundenkontakt. Die Studie bezieht sich allerdings auf das Verhalten und die

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäisch für regiona 2014 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung
Ministerium für Wirts Digitalisierung und E des Landes Nordrhei
Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE
-LIPPSTADT

NRW Marketing Foresight Lab (2020) - Chatbots

In fünf Jahren werden Chatbots im Mittelstand Standard sein

NRW Marketing Foresight Lab zur Zukunft der automatisierten Kundenkommunikation für KMU

- In 5 Jahren werden Chatbots Standard sein
- Chatbots können grundsätzlich in jeder Branche genutzt werden und das unabhängig von der Unternehmensgröße
- Chatbots brauchen ein klar umrissenes Aufgabenfeld
- Kommunikation durch Mitarbeiter nicht ersetzbar

https://www.digital-verbunden.net/menu-top/publikationen/nrw-marketing-foresight-lab/2020-chatbots/

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄIS
Investition ir
Europäisch
für regiona
20
EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung
gung

Ministerium für Wirts
Digitalisierung und E
des Landes Nordrhei

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

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Wir müssen uns im Kundenkontakt neu aufstellen

1. **Kommunikationsausfall**
2. **Was macht ihr Wettbewerb?**
3. **Was ist zu tun?**

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

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

Corona verstärkt Effekte – eigentlich ist nichts Neues dabei

- Inbound!
- Digitaler Kundenkontakt findet vor persönlichem Kontakt statt
- Für den ersten persönlichen Eindruck gibt es keine zweite Chance.

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Corona verstärkt Effekte – eigentlich ist nichts Neues dabei

- Veranstaltungslandschaft wird gerade umgepflügt: Was notwendig ist, wird wieder kommen. Alles andere ist dann weg.
- Es wird weniger gereist.
- Alles wird hybrid: Keine Messe ohne digitale Formate -> Be prepared
- Telekonferenz wird Standard: auch nach Corona

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Das ist neu:

- Corona sortiert Zulieferindustrie um: Neue Chancen suchen!
- Digital Sichtbarkeit auch in anderen Märkten erzeugen
- Andere Messen und Veranstaltungen ausprobieren als sonst

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäisch für regiona 2014
EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung
Ministerium für Wirts Digitalisierung und E des Landes Nordrhei
Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

Studieren Hochschule Forschung Junior Campus

Quicklinks de en

TECHNISCHES MANAGEMENT UND MARKETING

Bachelorstudiengang | Campus Hamm

In einer globalisierten Wirtschaft stehen Unternehmen, Konzerne wie Mittelständler, vor ständig neuen Herausforderungen. Neu aufkommende Technologien, vernetzte Kommunikation, schnell wachsende

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄIS Investition ir Europäisch für regiona 20 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung

Ministerium für Wirts Digitalisierung und E des Landes Nordrhei

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

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

amazon.de Hallo Lieferadresse wählen | Alle | Kleinkes

Alle | Frühe Black Friday Angebote | AmazonBasics | Bestseller | Prime Video | Prime | Neuerscheinungen | Kundenservice | Elektronik & Foto | Küche, Haushalt & Wohnen | Computer | Ges

Bücher | Bestseller & mehr | Neuheiten | Angebote | Stöbern | Fremdsprachige Bücher | Taschenbücher | Fachbücher | Schulbücher | Kinderbücher | Hörbücher

Frühe Black Friday Angebote
26. Oktober - 19. November
Früher einkaufen. Früher entspannen.

Quick Guide Content Marketing für den B2B-Mittelstand und über 8 Millionen weitere Bücher verfügbar für Amazon Kindle. Erfahren Sie

‹ Zurück zu den Ergebnissen

Blick ins Buch

Quick Guide Content Marketing für den B2B-Mittelstand: Wie KMU mehr Sichtbarkeit im Markt bekommen (Deutsch) Taschenbuch – 28. Juli 2020

von Uwe Kleinkes (Autor)

› Alle Formate und Ausgaben anzeigen

Kindle	Taschenbuch
19,99 €	24,99 €
Lesen Sie mit unserer kostenfreien App	1 Gebraucht ab 14,00 € 3 Neu ab 24,99 €

GRATIS Lieferung: **Donnerstag, 5. Nov.** Siehe Details.

Schnellste Lieferung: **Mittwoch, 4. Nov.** Siehe Details.

Content Marketing ist in der heutigen digitalen Zeit ein wichtiges und erfolgsentscheidendes Werkzeug – und nicht nur großen Unternehmen vorbehalten. Auch kleinere Unternehmen mit B2B-Zielgruppen können Content Marketing gewinnbringend einsetzen.

Alle Einnahmen gehen in studentische, digitale Projekte!

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäisch für regiona 2014 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung

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

Digital.Verbunden.
Innovationsnetzwerk digitaler Kundenkontakt

HOCHSCHULE HAMM-LIPPSTADT

13.01.2021: 4. #HSHLDigitalmarketingday

@Kleinkes

LinkedIn

facebook

Kleink.es

© Prof. Dr. Uwe Kleinkes

EUROPÄISCHE Investition in Europäischen für regionale 2014 EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Wachstum gung

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