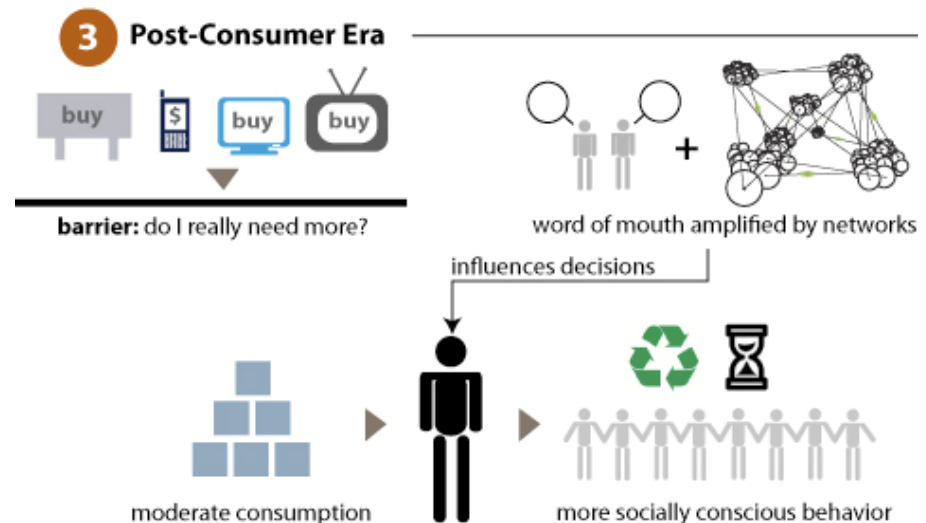


# KUNDENERLEBNISSE SYSTEMATISCH GESTALTEN – WAS IST ERFOLGREICH UND MACHBAR?

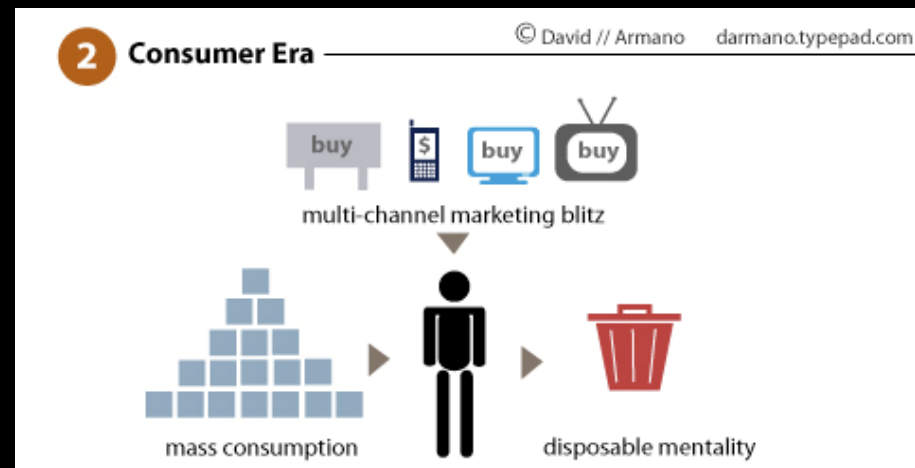
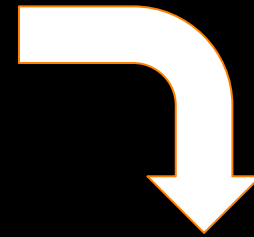
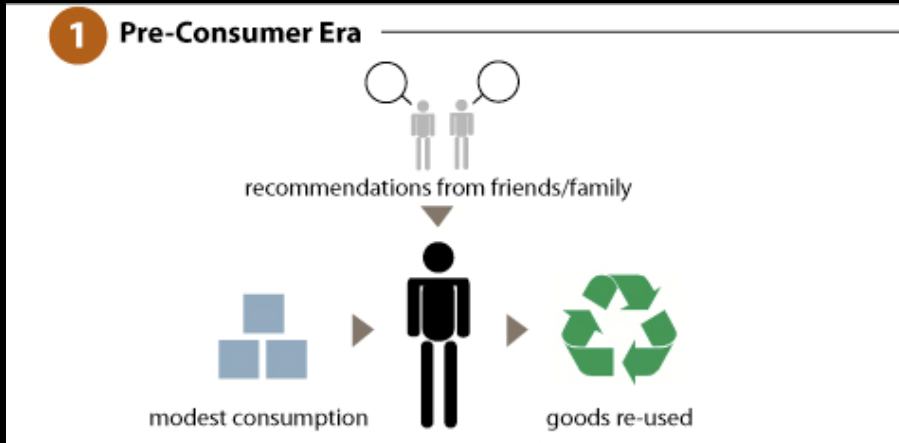
Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ  
Prof. Dr. Nils Hafner  
Leiter CAS Customer Focus

T direkt +41 41 724 65 55  
nils.hafner@hslu.ch

Customer Focus of the worlds leading companies



# Wie sich unsere Welt verändert hat (I/II)



# Wie sich unsere Welt verändert hat (II/II)

**Der Bund** WIRTSCHAFT Aboservice • ePaper • Wetter

Bern Schweiz Ausland Wirtschaft Börse Sport Kultur Panorama Leben Auto Digital Wissen Mehr

Unternehmen Konjunktur Geld Karriere Vorbörsen-Bericht Weiterbildung Beruf/Berufung NMTM Bildat.

## «Persönlich bin ich zu einem Beitrag bereit»

Von Jean François Tanda und Andreas Flitsch, Aktualisiert am 18.11.2010 34 Kommentare

**Roche-Konzernchef Severin Schwan über die massiven Stellenreduktionen weltweit – und deren Auswirkungen auf sein eigenes Salär, das zuletzt 13,4 Millionen Franken betrug.**



Will sich auf die Innovation konzentrieren: Roche-CEO Severin Schwan in der Chefetage im Roche-Hauptgebäude in Basel. Bild: Christoph Schmutz

**Herr Schwan, Sie begründen die Sparmassnahmen mit dem «zunehmend anspruchsvollen Marktumfeld». Was**

Artikel zum Thema  
 Roche-Genusstücken nach Bekanntheit des Stellenabbaus im Aufwind

**Wirtschaft**

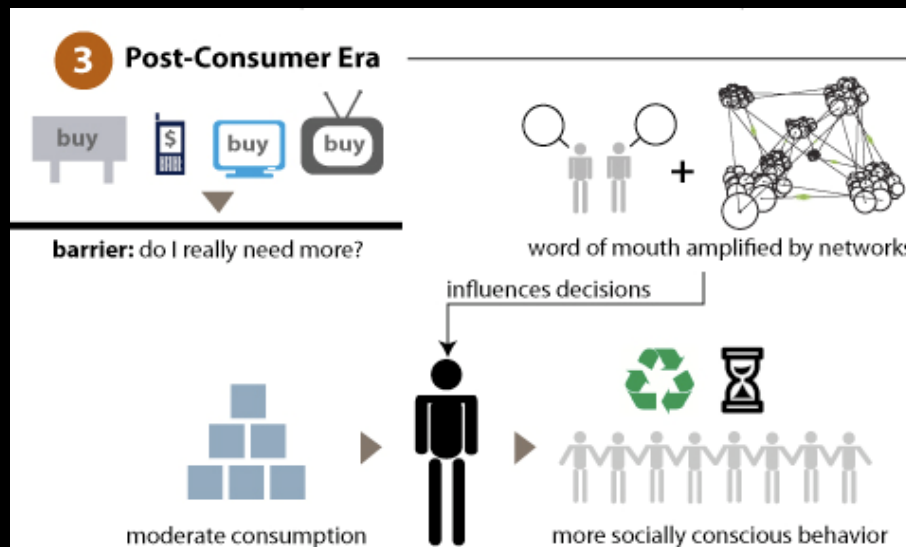
- 10:53 Zürich – Hochburg der Wirtschaftskriminellen
- 10:02 Philips steigert den Gewinn um fast 60 Prozent
- 08:27 Über den Kebabständen kreist der Plagegeier
- 07:42 Novartis kauft US-amerikanisches Diagnostikunternehmen
- 07:09 GM zahlt Grossauftrag für China an Land
- 04:00 Migros fordert Expansion auf Kosten ihrer Partner

**Populär auf Facebook – Was ist das?**

- Ins Graub getroffen: 41 Personen haben das geteilt.
- Antifeministen wollen Frauenhäuser enttarnen: 80 Personen haben das geteilt.
- Aussenreferat, der gerne Berufspolizist wäre: 3 Personen haben das geteilt.
- Stilles Debut: 20 Personen haben das geteilt.
- Hans Fehr nach Hügelstutche im Trientalspital: 20 Personen haben das geteilt.

Facebook Plugin von Facebook

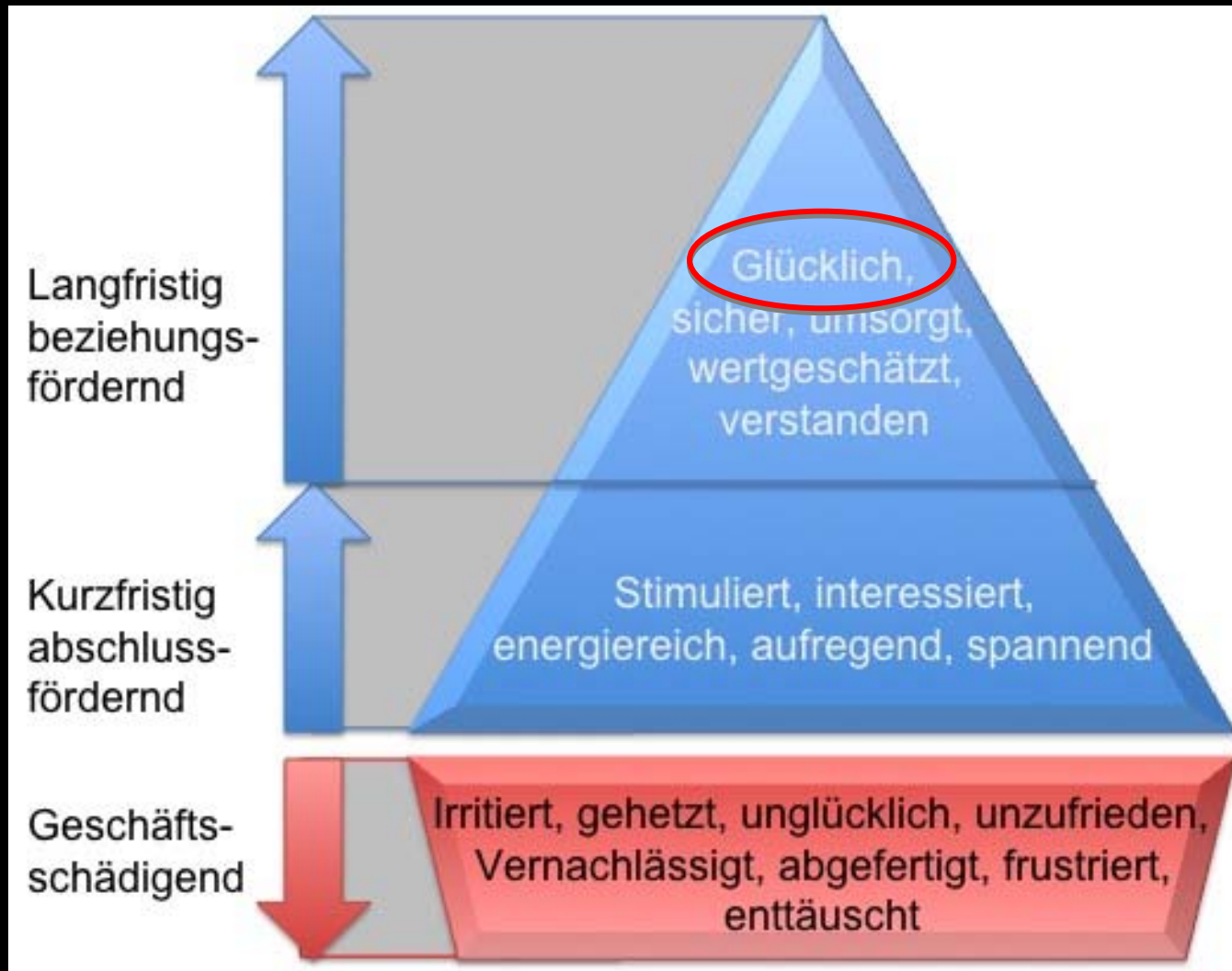
**FEUCHTIGKEITSPROBLEME** **PUBLISPORTAGE**



# Kundenerlebnisse bspw. bei einer Bank!



# Wer Empfehlungen will, muss seine Kunden langfristig glücklich machen!



# "Super Granny" und ihre Entscheidungskette....

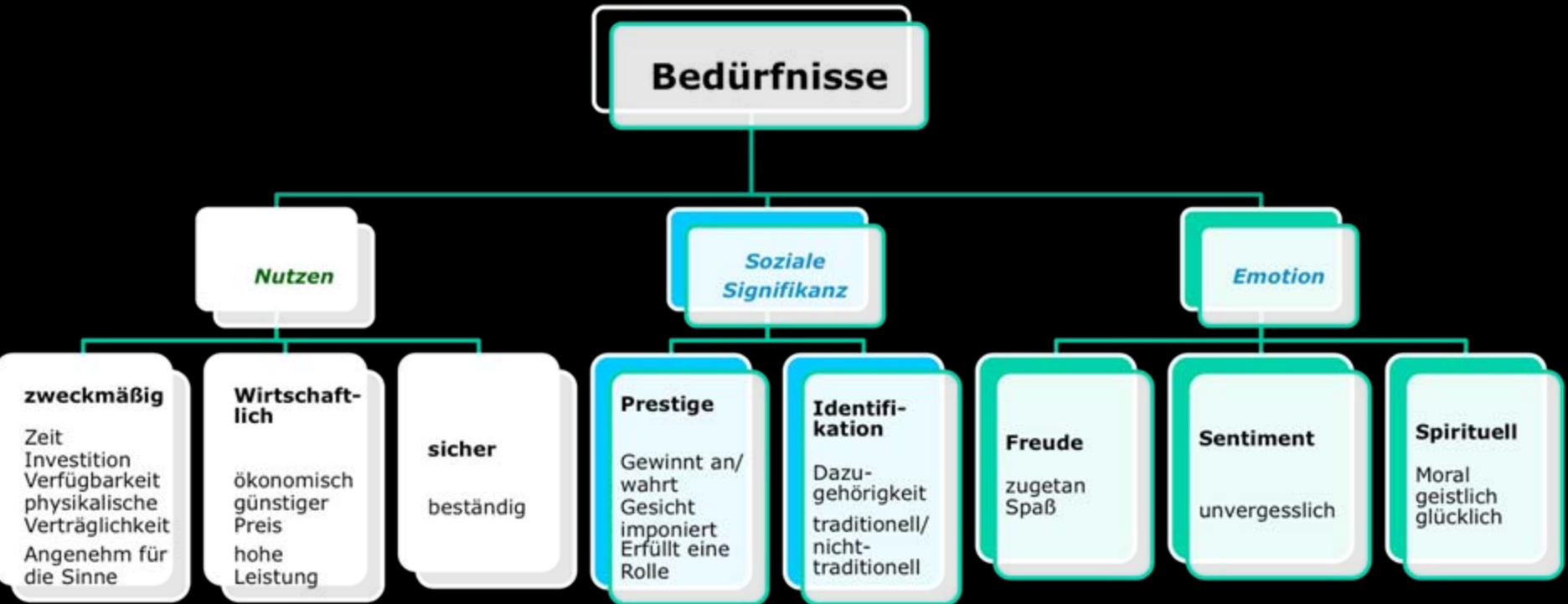
Bedürfnis: Will mit den Enkeln etwas erleben!

Bedürfnis

Optionen



# Wir haben versucht, Bedürfnisse zu clustern...



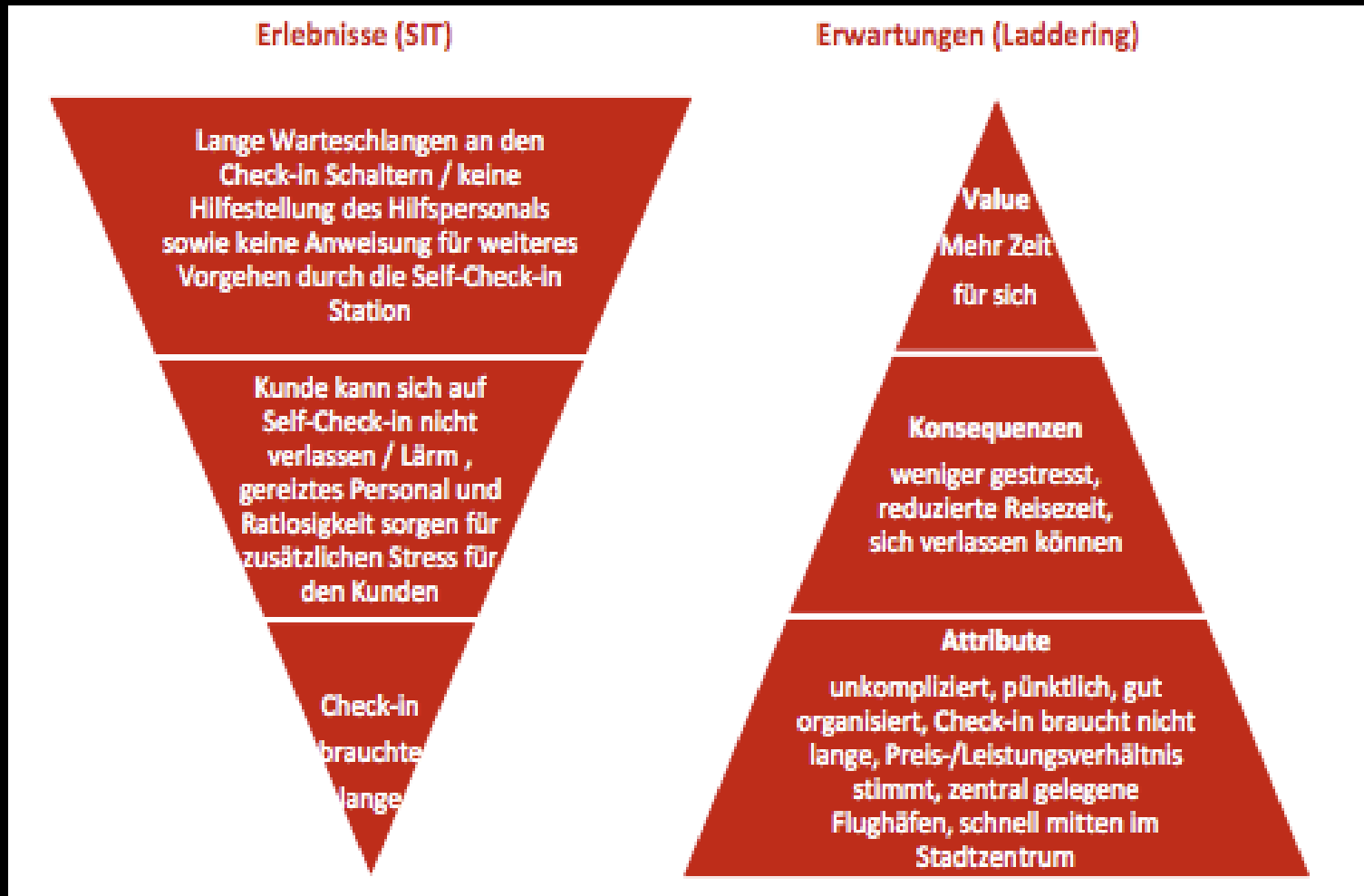
# Die Frage ist, wie kommt man darauf?

Die Antwort kennt nur der Kunde ...

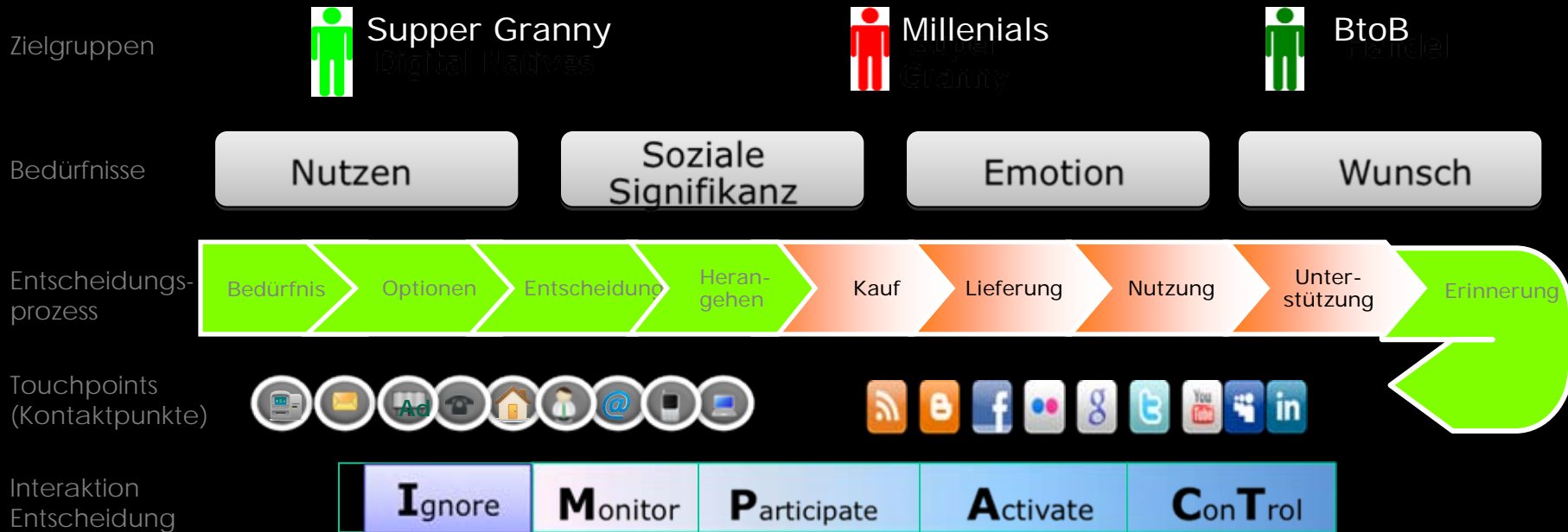


# Die Frage ist, wie kommt man darauf?

Die Antwort kennt nur der Kunde ...



# Bedürfnisse UND Touchpoints entscheiden heute ...



# Das Phänomen ignorieren ...

- Touchpoints absichtlich nicht berücksichtigen



# ... ist keine Lösung mehr!

facebook  Suche Stat

**UBS**

Wir möchten aus dieser Gemeinschaftsseite die beste Wissenssammlung zu diesem Thema zu machen. Wenn du von **UBS** begeistert bist, **registriere dich** und wir teilen dir mit, wenn wir deine Hilfe benötigen. Du kannst uns zudem helfen, indem du die **Offizielle Facebook-Seite** vorschlägst.

**649 Personen gefällt das**

 Tommy Siler	 Mark P. Sickmann	 Craig Erlam
 Jose Acevedo	 Gilberto Klein	 Nenad Vulevic

**Beschreibung**

Von **Wikipedia**, die kostenlose Enzyklopädie

Die **UBS AG** ist eine **Schweizer Grossbank** mit Hauptsitzen in **Zürich** und **Basel**, sie zählt zu den weltweit grössten Vermögensverwaltern.

Mehr dazu [→](#)

**Ähnliche Beiträge**

**cash.ch**

**UBS prognostiziert SNB-Zinserhöhung** | [Alle](#) | [News](#) | [CASH](#) [www.cash.ch](#)

Der Konsens ist eigentlich da: Die Schweizerische Nationalbank wird am Donnerstag an ihrer Tiefzinspolitik festhalten. Zwei Analysten sind jedoch anderer Meinung.

·  ·

**Finanzen Analyse-Flash:**  
**UBS senkt Ziel für Deutsche Bank auf 55,00 Euro** <http://www.aporisk.de/apotheker-nachrichten>

| **Analvse-Flash: UBS senkt Ziel für Deutsche Bank auf 55.00 Euro - Finanzen**

# Monitor – messen/Überwachen und lernen



leumund.ch • laissez faire

## Funklochkarte der Schweiz

Teilen 8

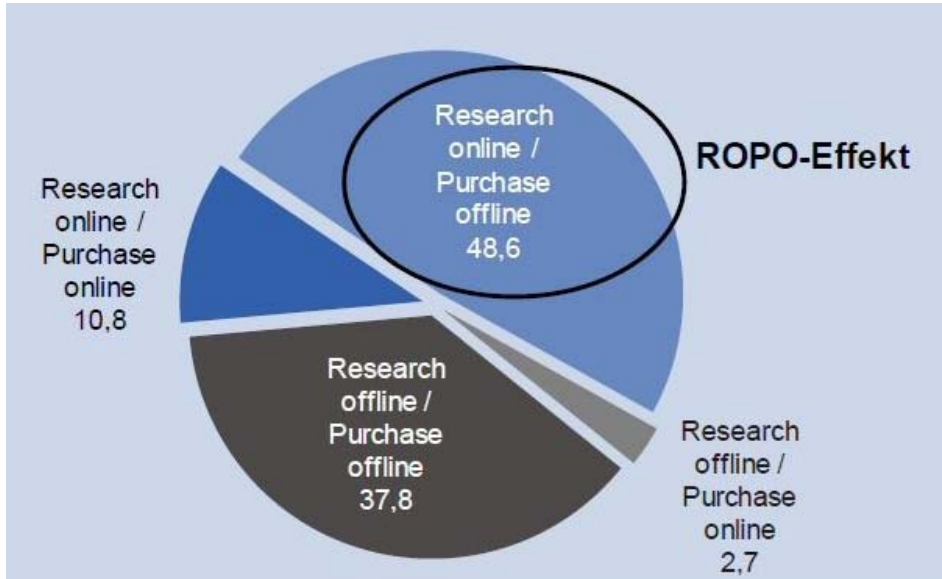
9. JUNI 2010 · 14 KOMMENTARE · Umwelt

Wer kennt es nicht? Ein wichtiges Businessmeeting oder ein Weekend zu zweit und kaum ist man dort läutet das Telefon oder eine E-Mail kommt an und wird gelesen. Natürlich kann man einfach das Telefon ausschalten, aber wenn der Chef das Gefühl hat man sei sein Leibeigener empfiehlt sich doch eher ein Funkloch.

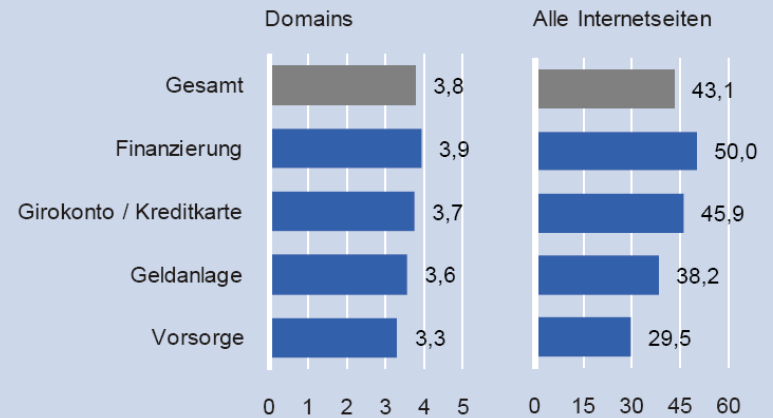
Mit der Funklochkarte der Schweiz möchte ich eine Google Map mit möglichst vielen Tipps und Informationen zu Funklöchern erstellen. Die Karte ist für jedermann zur Bearbeitung offen, d.h. die Wikimap der Funklöcher. Gesucht werden Regionen ohne Mobilfunkempfang, Restaurants, Hotels oder andere Spots mit eingeschränktem oder keinem Empfang.



# Der Touchpoint Google

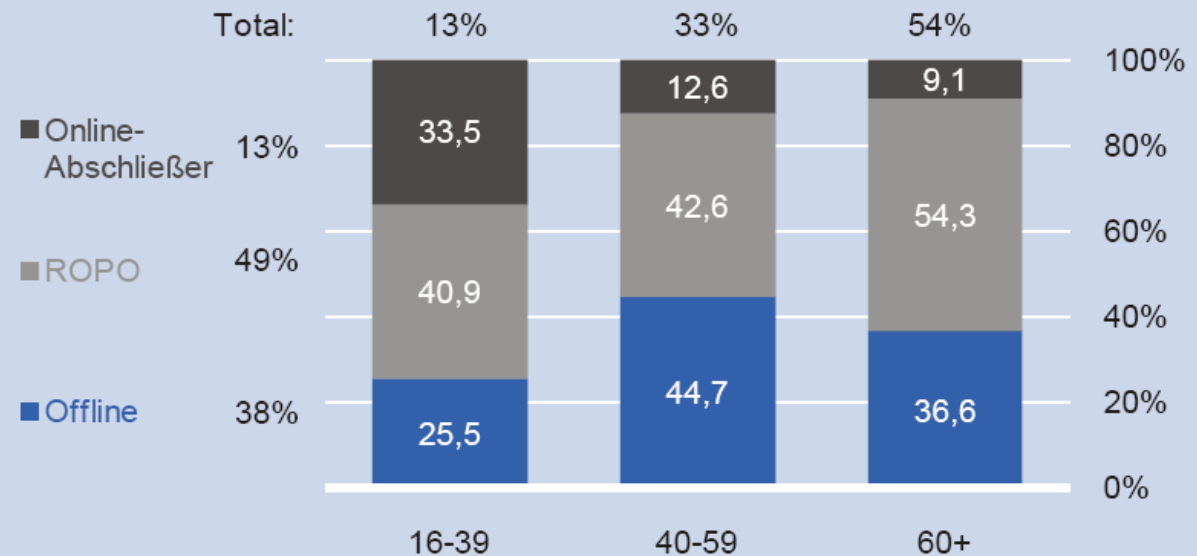


Anzahl der besuchten finanzrelevanten Domains und Unterseiten, nach Produktkategorie des Abschlusses



Quelle: GfK, Google, DB Research, 2010

Anteil am Neugeschäft, nach Alter und Abschlusskanal (%)



Quelle: GfK, Google, DB Research, 2010

# Das heisst aber auch: Am Touchpoint Google aktuell sein:

The image displays two screenshots of a Google search interface for the query "zu guttenberg".

**Top Screenshot:**

- Search results: "Ungefähr 10.700.000 Ergebnisse (0,14 Sekunden)".
- Left sidebar: Navigation menu with "Alles", "Bilder", "Videos", "News", "Shopping", "Echtzeit", "Diskussionen", and "Mehr". Below it, "In der Nähe von ... suchen" with "Standort" and "Festlegen" options.
- Search bar: "zu guttenberg" with a "Suche" button.
- Results: "News zu zu guttenberg" section with three items:
  - +++Liveticker zum **Guttenberg**-Rücktritt+++: Gabriel: Kanzlerin hat ... vor 29 Minuten gefunden. Karl-Theodor **zu Guttenberg** zieht die Konsequenz aus der Plagiatsaffäre: Er ist zurückgetreten. Was **Guttenberg** sagte, wie die Reaktionen ausfallen - der ... STERN.DE - 2903 weitere Artikel
  - CSU in Schockstarre: **Guttenberg** lässt alle Träume platzen Südwest Presse - 73 weitere Artikel
  - Verteidigung: Plagiatsjäger: Hälfte der Doktorarbeit abgekupfert FOCUS Online - 197 weitere Artikel
- Right sidebar: "Anzeigen" section with "Einfach mal Tschüss sagen" advertisement and "Hier könnte Ihre Anzeige stehen »".

**Bottom Screenshot:**

- Search results: "Ungefähr 10.700.000 Ergebnisse (0,11 Sekunden)".
- Left sidebar: Same navigation menu as the top screenshot.
- Search bar: "zu guttenberg" with a "Suche" button.
- Results: "News zu zu guttenberg" section with three items:
  - +++Liveticker zum **Guttenberg**-Rücktritt+++: Gabriel: Kanzlerin hat ... vor 30 Minuten gefunden. Karl-Theodor **zu Guttenberg** zieht die Konsequenz aus der Plagiatsaffäre: Er ist zurückgetreten. Was **Guttenberg** sagte, wie die Reaktionen ausfallen - der ... STERN.DE - 2903 weitere Artikel
  - CSU in Schockstarre: **Guttenberg** lässt alle Träume platzen Südwest Presse - 73 weitere Artikel
- Right sidebar: "Anzeigen" section with "Neue Kraft tanken" advertisement and "Hier könnte Ihre Anzeige stehen »".

# An Touchpoints intelligent partizipieren



facebook

Suche

TelDaFAX Profil

**TelDaFAX**  
Leute, die Seite ist echt nicht der geeignete Platz für Beschwerden und Kundenanliegen. Wir möchten Euch unterhalten, informieren, auf verschiedene Themen aufmerksam machen und Eure Meinung zu diesen Themen hören. Kontaktmöglichkeiten für Kundenanliegen seht Ihr unter "Info".

Freitag um 14:00

4 Personen gefällt das.

**TelDaFAX** Wir bitten Euch das zu respektieren ...  
Freitag um 16:51

**Ralf Urban** Dann empfehle ich Ihnen, sich von Facebook zurückzuziehen! Das ist Zensur, wenn hier nur genehme Posts bleiben dürfen.  
Freitag um 18:25 · 6 Personen

**TelDaFAX** Es geht hier nicht um genehme Posts, sondern um themenrelevante Posts. Beschwerden über das Unternehmen haben zum Beispiel nichts mit einem Fußballtipps zu tun. Es zwingt Sie niemand diese Seite zu besuchen oder Fan zu sein!  
Freitag um 21:37

**Ralf Urban** Richtig, gezwungen fühlt sich keiner!  
Freitag um 21:38 · 1 Person

**Jens Schneider** Bezüglich dem Posten zu einem Fussballtipp gebe ich Ihnen Recht...Sorry auch von meiner Seite!  
Aber Sie sollten alle anderen Email-Adressen und Kontaktmöglichkeiten auch bekannt geben; unten den dort angegebenen erreicht der Kunde leider nie...  
Mehr anzeigen  
Freitag um 21:44 · 2 Personen

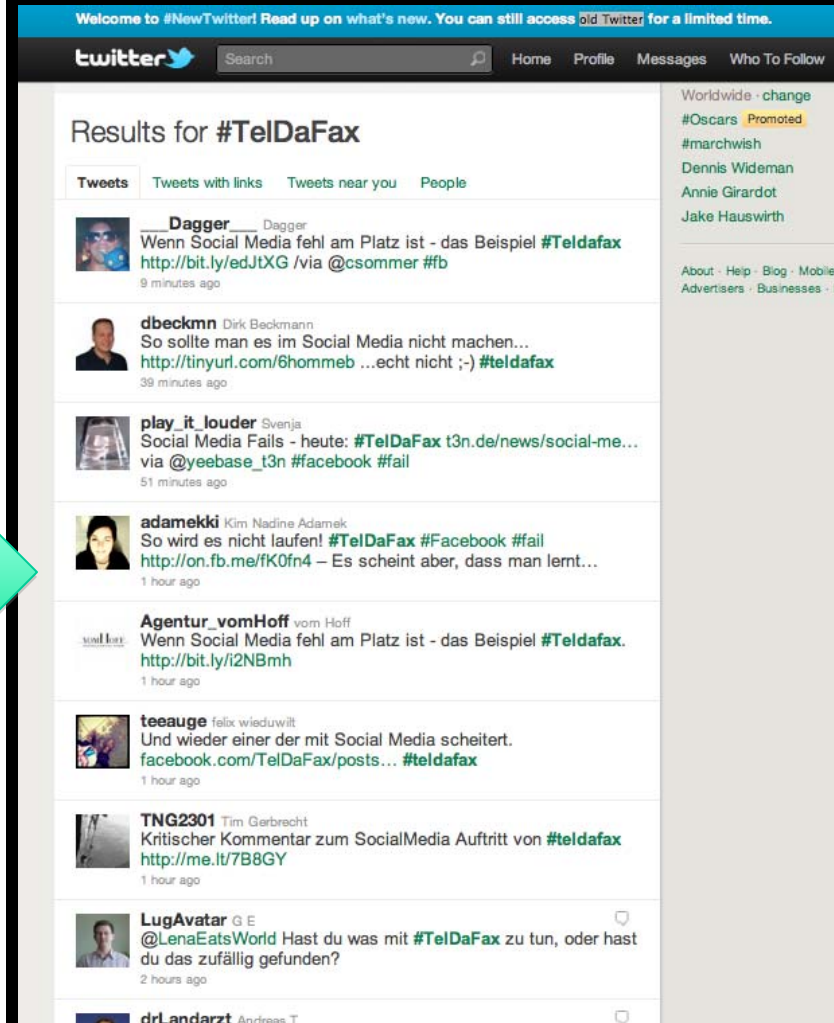
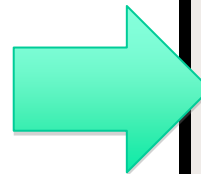
**TelDaFAX** Deshalb richten wir ab Montag eine neue Kontaktadresse! Alle Infos gibt es dann direkt auf facebook - versprochen !!  
Freitag um 22:12 · 1 Person

**Ralf Urban** Ich bin gespannt.  
Freitag um 22:14 · 1 Person

**Jens Schneider** Und ich erst! Denn ich werde Sie bestimmt wieder benötigen, wenn ich sehnsüchtig ab 01.04. auf meine Strom-Abschlussrechnung warten muss; außer es geschieht mal ein Wunder! Zuletzt betrogen die Wartezeiten für Rechnungserstellungen für mehrere MONATE!  
Freitag um 22:20 · 2 Personen

**Klemens Surmann** So einen dämlichen Eintrag hab ich noch nie gesehen! Ihr habt nix kapiert - klassisches Eigentir! vor 22 Stunden · 2 Personen

**Jens Heythausen** Entschuldigung aber wollt ihr uns verarschen. Da versucht man als Kunde 4 Wochen lang Kontakt herzustellen. Ich habe bestimmt 50 x versucht anzurufen, 3 E-Mails und 3 Faxe geschickt und null Antwort. Und jetzt beschwert ihr euch das die Leu...  
Mehr anzeigen



Welcome to #NewTwitter! Read up on what's new. You can still access old Twitter for a limited time.

twitter

Suche

Home Profile Messages Who To Follow

Worldwide · change

#Oscars Promoted

#marchwish

Dennis Wideman

Annie Girardot

Jake Hauswirth

About · Help · Blog · Mobile Advertisers · Businesses ·

## Results for #TelDaFAX

Tweets Tweets with links Tweets near you People

**Dagger** Dagger  
Wenn Social Media fehl am Platz ist - das Beispiel #Teldafax  
<http://bit.ly/edJtXG> /via @csommer #fb  
9 minutes ago

**dbeckmn** Dirk Beckmann  
So sollte man es im Social Media nicht machen...  
<http://tinyurl.com/6hommeb> ...echt nicht ;-) #teldafax  
39 minutes ago

**play\_it\_louder** Svenja  
Social Media Fails - heute: #TelDaFAX t3n.de/news/social-me...  
via @yeebase\_t3n #facebook #fail  
51 minutes ago

**adamekki** Kim Nadine Adamek  
So wird es nicht laufen! #TelDaFAX #Facebook #fail  
<http://on.fb.me/fK0fn4> – Es scheint aber, dass man lernt...  
1 hour ago

**Agentur\_vomHoff** vom Hoff  
Wenn Social Media fehl am Platz ist - das Beispiel #Teldafax.  
<http://bit.ly/i2NBmh>  
1 hour ago

**teeauge** felix wiederwilt  
Und wieder einer der mit Social Media scheitert.  
[facebook.com/TelDaFAX/posts...](https://www.facebook.com/TelDaFAX/posts...) #teldafax  
1 hour ago

**TNG2301** Tim Gerbrecht  
Kritischer Kommentar zum SocialMedia Auftritt von #teldafax  
<http://me.lt/7B8GY>  
1 hour ago

**LugAvatar** G E  
@LenaEatsWorld Hast du was mit #TelDaFAX zu tun, oder hast du das zufällig gefunden?  
2 hours ago

**drLandarzt** Andreas T

**twitter** Startseite Profil Leute finden Einstellungen Hilfe Abmelden

**twelforce**

Folgen Listen

**@ashvicki88** <http://bit.ly/cmGbCR>  
 Your car is definitely not too old for a security system to be installed. You have several.... via **@Agent8819**  
 vor 34 Minuten via Twelforce

**@Kerfuffle25** <http://bit.ly/bOtfWv> Depending on the inventory levels available at your service center, it sounds like the.... via **@AgentScottie**  
 vor ungefähr 6 Stunden via Twelforce

**@Kerfuffle25** <http://bit.ly/96CMg7> Depending on the inventory levels available at your service center, it sounds like the.... via **@AgentScottie**  
 vor ungefähr 6 Stunden via Twelforce

**@bertram1967** <http://bit.ly/czhsK8> Unfortunately, ASUS does not list SATA host drivers on the Win XP OS download site for tha... via **@Agent3012**  
 vor ungefähr 8 Stunden via Twelforce

**@chrisgeorge4** <http://bit.ly/cY8XHH> Sorry, we don't current price match with Amazon.com. Our retail Price Match policy only... via **@Agent3012**  
 vor ungefähr 9 Stunden via Twelforce

**@dealarchitect** <http://bit.ly/aIW4oy> Unfortunately since Best Buy doesn't manufacture the product in question, we are only... via **@AgentScottie**  
 vor ungefähr 13 Stunden via Twelforce

**Verifiziertes Konto**  
 Name Twelforce Best Buy  
 Ort Anywhere you need us  
 Web <http://www.BESTBUY...>  
 Biografie A collective force of Best Buy technology pros offering tech advice in Tweet form. Search [www.bb/feed.com](http://www.bb/feed.com) to find your own answers...  
 2,942 Following 29,412 Followers 1,360 Geistes

Tweets 33,173

Favoriten

Aktionen  
 twelforce blocken  
 Als Spam melden

Ich folge

Alle ansehen...

RSS-Feed mit Tweets von twelforce

[www.twitter.com/twelforce](http://www.twitter.com/twelforce)

**Die Geschichte macht Spass zu hören und  
weiterzuerzählen**

**Die Geschichte macht Spass zu hören und  
weiterzuerzählen**

# Aktivieren von Kunden zur Gestaltung des GESAMTEN Kundenerlebnisses

Hochschule Luzern  
Wirtschaft

Suche



Themenwelten

Besuch planen

Zoo erleben

Feiern & Genießen

Zoo zuhause

Unternehmen Zoo

Tickets & Shop

Eventkalender

Öffnungszeiten

Eintrittspreise

Anfahrt

Hotel-Tipps

Gruppenreisen

Zoo & Schule

Service



## Veranstaltungskalender Erlebnis-Zoo Hannover

Herzlich willkommen im spektakulärsten Zoo Deutschlands!

### Herrliche Stunden Freizeitspaß

Der Erlebnis-Zoo Hannover ist das ideale Ganztags-Reiseziel, das jährlich über 1,6 Millionen Gäste anzieht.

Es erwarten Sie 7 einzigartige Themenwelten



### Tipp: Jahreskarte kaufen!

Mit der günstigen Jahreskarte für den Erlebnis-Zoo Hannover sichern Sie sich 365 Tage Freizeitvergnügen zu einem unschlagbar günstigen Preis!

# Control - kontrollieren



Official  
E-MAIL Address

Erwartung:

zufallsbedingt  
öffentlich/allgemein  
kurz/temporär

persönlich  
offiziell  
bedeutungsvoll

01 April 12:10

"Hilfe"

"Hilfe"

01 April 12:25

"Antwort"

....

15 Mai 12:00

immer noch  
keine Antwort

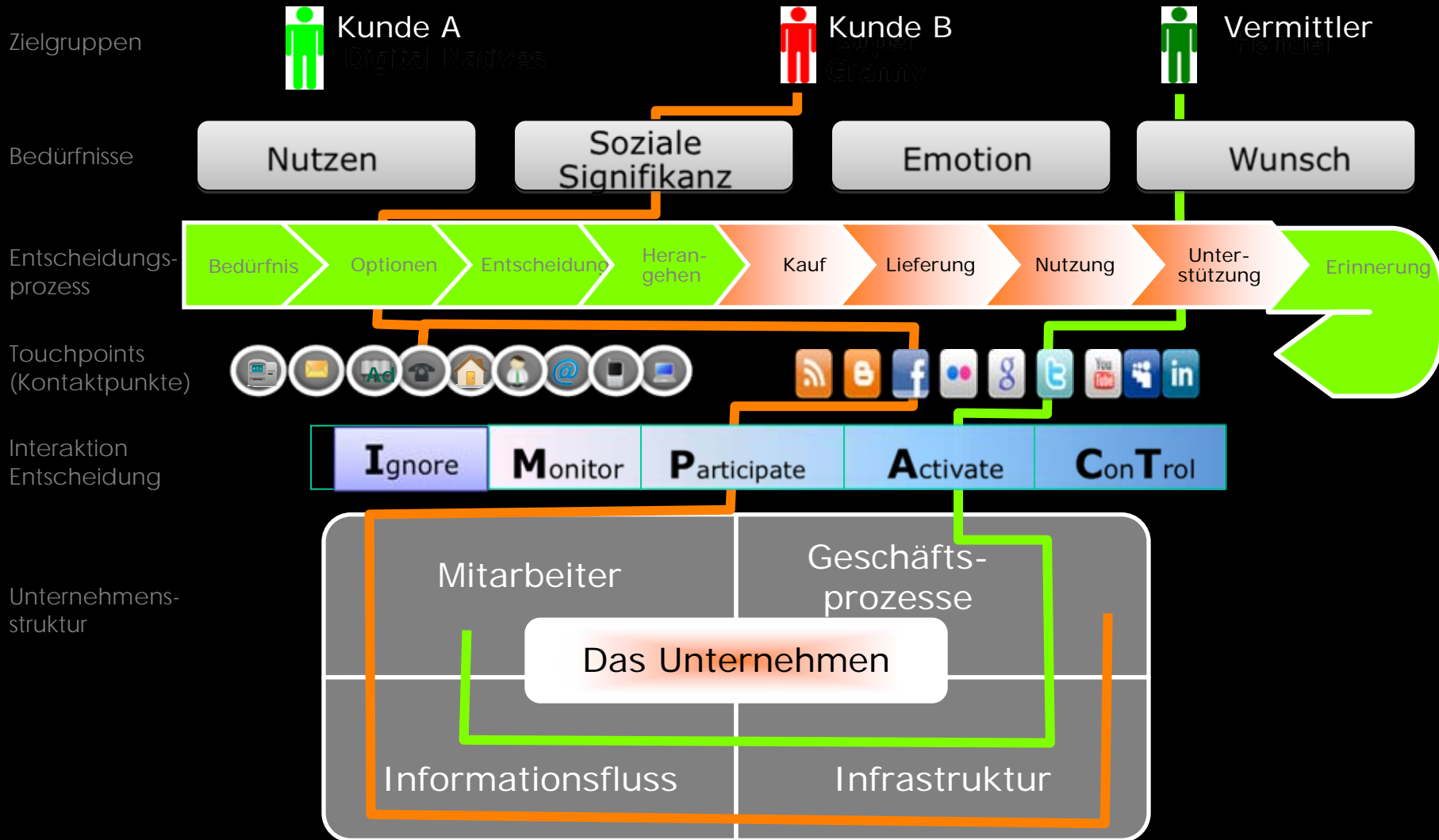
# ConTrol – Der Egger Truck...



# Der Egger Truck II



# Erlebnisse entscheiden über Empfehlungen



# Die Realität?



**Das ganze gibt es als Whitepaper – Schreiben Sie mir doch ein Mail!**

**Danke fürs Zuhören:**

Prof. Dr. Nils Hafner  
nils.hafner@hslu.ch  
+41 78 75 84 989

<http://hafneroncrm.blogspot.com>

