CUSTOMER JOURNEY IM B2B E-COMMERCE

Maschinenbau Edition

INTELLISHOP
B2B COMMERCE EXPERTS

MARKETING- UND VERTRIEBSPHASEN

FINDEN → BERATUNG → ENTSCHEIDUNG → SERVICE → AFTER SALES

SCHRITTE

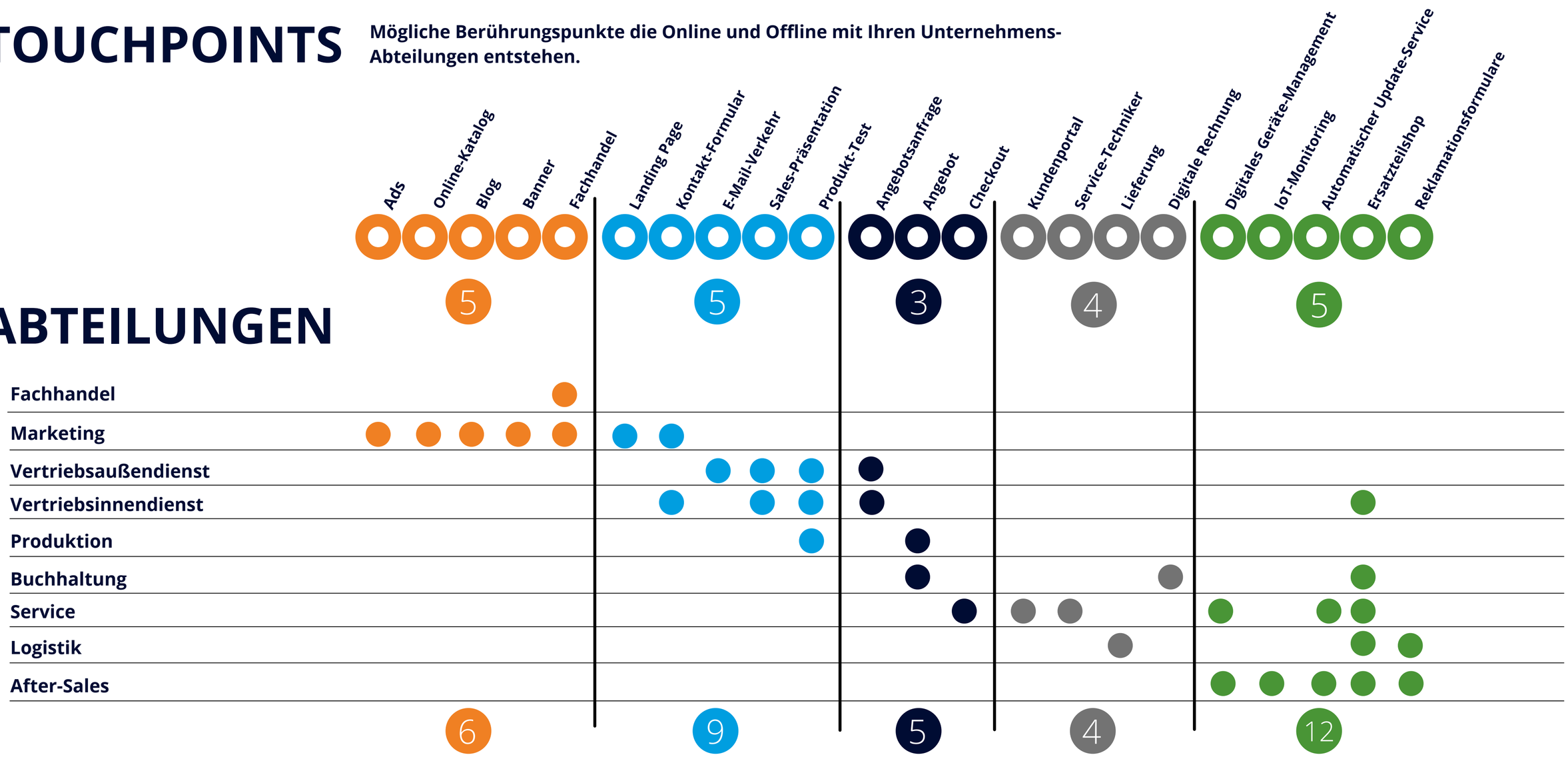
Konkrete Schritte, die ein Kunde während seiner Customer Journey durchläuft.

- muss neue Maschine kaufen
- Recherche im Internet & Fachandel
- stellt Anfrage im Internet
- Beratungstermin
- Außendienst zeigt Lösungen
- erhält Angebote
- vergleicht Angebote
- wählt ein Angebot aus
- Bestellung über Webshop
- Inbetriebnahme über Kundenportal
- Aufbau der Anlage
- Anlage geht in Betrieb
- Rechnung bezahlen
- Fragen zur Maschine
- Updates einspielen
- Garantie verlängern
- Ersatzteile bestellen
- jährliche Wartung

TOUCHPOINTS

Mögliche Berührungspunkte die Online und Offline mit Ihren Unternehmens-Abteilungen entstehen.

ABTEILUNGEN

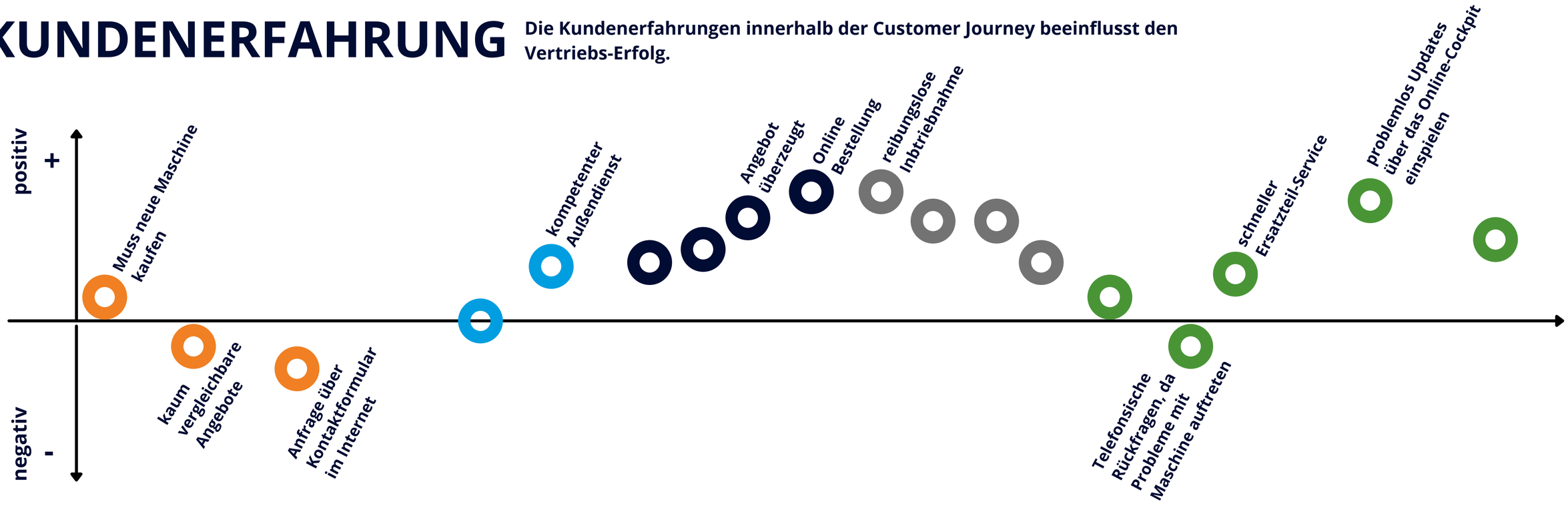


VERWEILDAUER

Der Kunde verbringt in den verschiedenen Phasen unterschiedlich viel Zeit. Dazwischen gibt es auch Phasen in denen kein Kontakt besteht (Lücken).

KUNDENERFAHRUNG

Die Kundenerfahrungen innerhalb der Customer Journey beeinflusst den Vertriebs-Erfolg.



IntelliShop AG
Amalienbadstraße 41
76227 Karlsruhe

Starten Sie jetzt Ihren digitalen Wandel!

intellishop-software.com
+49 721 381 341 570
vertrieb@intellishop.ag