

Digitaler Kundenkontakt: ein Leitfaden des Projekts „Digital.Verbunden.“ zu digitalen Kundenschnittstellen und Einladung zum Digital Marketing Day

Die Corona-Krise hat es mit aller Härte gezeigt: wer seinen Kunden keine digitale Kontaktmöglichkeit anbieten konnte, war außen vor. Kleine und mittelständische Unternehmen sind bis jetzt sehr zögerlich bei der Einführung digitaler Technologien für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden. Ein Leitfaden zum Digitalen Kundenkontakt des Projekts „Digital.Verbunden.“, welches die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) gemeinsam mit den Projektpartnern InnoZent OWL e.V. und der Wirtschaftsförderung Dortmund durchführt, soll nun Unternehmen einen schnellen und leichten Einstieg in die Thematik ermöglichen.

HSHL Digital Marketing Day

Zudem bietet die HSHL am 10. Januar 2023 von 16:00 bis 20:00 Uhr den Digital Marketing Day an, organisiert von Studierenden des 7. Semesters im Studiengang „Technisches Management und Marketing“. Hier bekommen Unternehmerinnen und Unternehmer wertvolle Tipps und Anregungen zu ihrem digitalen Marketing. Anmeldeschluss ist der 05.01.2023.

Digitale Kundenkommunikation wird immer wichtiger

Der radikale Umbruch in den letzten zwanzig Jahren im Marketing, der Kommunikation, im Vertrieb und in der Logistik findet bei Mittelständlern vor allem dann statt, wenn sie selber einkaufen. Viele nutzen Web-Shops, Messenger-Dienste, eventuell auch VR (Virtual Reality) im Einkauf, aber nicht um selber Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen. Dabei werden digitale Kanäle und Kommunikationsmöglichkeiten in den nächsten Jahren immer wichtiger. Spätestens jetzt müssen sich KMU mit dem Thema digitale Kundenschnittstelle auseinandersetzen.

Der Leitfaden soll praktische Hinweise geben, wie sich KMU mit einfachen Mitteln im digitalen Kundenkontakt verbessern und wettbewerbsfähiger werden können. Das Ziel ist dabei nicht die Globalplayer wie Amazon, Apple oder Google zu erreichen, sondern sich in seiner eigenen Branche, durch eine bessere Ausgestaltung der digitalen Kundenschnittstelle, vor seine Marktbegleiter zu positionieren. Dazu setzt sich der Leitfaden aus vier Bestandteilen zusammen:

1. Die aktuelle Situation im digitalen Kundenkontakt und was sich B2B-Kunden wünschen
2. Die digitale Customer Journey
3. 23 Digitale Kundenschnittstellen, ihre Möglichkeiten, Einsatzbereiche und Grenzen
4. Wer hilft mir weiter und was ist bei dem Auf- und Ausbau von digitalen Kundenschnittstellen zu beachten

Es wird Wert daraufgelegt, dass es zuerst immer um den Nutzen und die Funktionen im digitalen Kundenkontakt geht, und dann erst um die Technologie. Startpunkt ist ein Quickcheck. Dieser soll dabei helfen, anhand von 14 Fragen einen möglichen Bedarf des Unternehmens auszumachen, indem das System ausgibt, welche digitale Kundenschnittstelle interessant sein könnten (<https://quickcheckdigital.github.io/>). Leitfaden und Quickcheck sind online zu

Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell
Präsidentin

Johanna Bömken
Leiterin Kommunikation und Marketing

Fon +49 2381 8789 - 105

johanna.boemken@hshl.de

Hamm, 15.12.2022

Postanschrift

Hochschule Hamm-Lippstadt
University of Applied Science
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Besucheradresse

Gebäude H 2.1
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Web
hshl.de

finden unter <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>.

Der Leitfaden ist Teil des Projekts digital-verbunden.net. Gemeinsam mit den Projektpartnern InnoZent OWL e.V. und der Wirtschaftsförderung Dortmund, beschäftigt sich das Projekt „Digital.Verbunden.“ mit der Vernetzung zwischen Unternehmen und Expertinnen und Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft. KMU sollen Unterstützung bekommen, um neue Lösungen im digitalen Kundenkontakt anzugehen.

Das Vorhaben „Digitale Kundenschnittstelle“ wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) sowie vom Land NRW gefördert.

Weitere Informationen:

<https://www.digital-verbunden.net/>

www.innozent-owl.de/projekte-nutzen/digitale-kundenschnittstelle/digitale-kundenschnittstelle

<https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Über die Hochschule Hamm-Lippstadt:

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) bietet innovative und interdisziplinäre Studiengänge aus den Bereichen Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Informatik und Wirtschaft an. In 14 Bachelor- sowie zehn Masterstudiengängen qualifizieren sich an der HSHL derzeit 5140 Studierende praxisorientiert für den späteren Beruf. An den beiden Campus in Hamm und Lippstadt verfügt die Hochschule über modernste Gebäude und rund 15.000 Quadratmeter Laborfläche für zukunftsorientierte Lehre und Forschung. Für das rund 400-köpfige Team um Präsidentin Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell und Kanzlerin Sandra Schlösser bilden besonders Toleranz, Chancengleichheit und Vielfalt die Grundlage für eine Arbeit, die nachhaltig zur gesellschaftlichen Entwicklung beiträgt.

www.hshl.de