

# Kunden begeistern, Einnahmen steigern

Umfassend mit dem Kunden vernetzt – auf jedem Schritt seines Einkaufs



## 1 Inspiration Der Kunde entdeckt Ihre Marke

3 von 4 Kunden kaufen spontan.

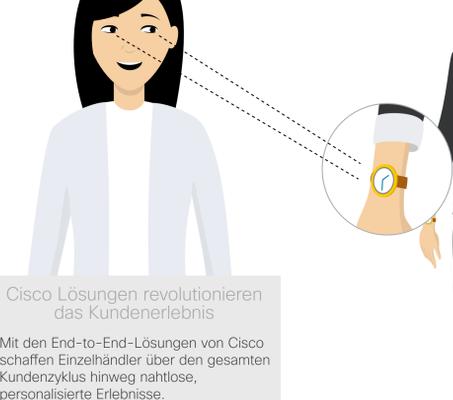


89% der Unternehmen werden sich über das Kundenerlebnis im Wettbewerb durchsetzen:

**Konsistente, kanalübergreifende** (Omnichannel) Kundenerlebnisse

**Unkomplizierter, nahtloser** Service an jedem Interaktionspunkt

**Analytik** auf Basis aussagekräftiger Kundendaten ermöglicht **bessere Voraussage** des künftigen Kaufverhaltens



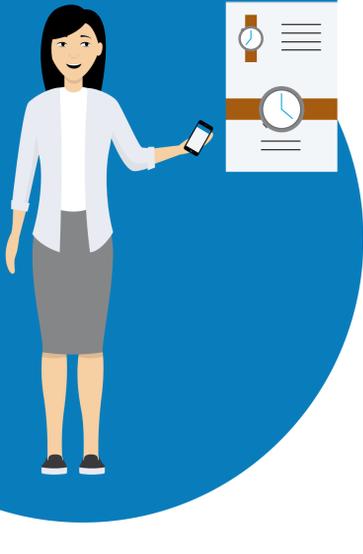
Cisco Lösungen revolutionieren das Kundenerlebnis

Mit den End-to-End-Lösungen von Cisco schaffen Einzelhändler über den gesamten Kundenzyklus hinweg nahtlose, personalisierte Erlebnisse.

## 2

### Recherche

## Ist Ihre Marke umfassend „mobilisiert“?



Über 45% der Verbraucher nutzen ihr Smartphone für Recherchen zu Produktpreisen, -informationen und -rezensionen. Und 83% der Online-Kunden erwarten Unterstützung bei ihrer Kaufentscheidung.

78% der Einzelhändler wollen noch in diesem Jahr in mobile Lösungen investieren.

Aus jeder Online-Recherche kann ein Kauf werden – vorausgesetzt, Sie erfüllen die Bedürfnisse der Kunden.

Cisco Lösungen revolutionieren das Kundenerlebnis

Cisco Virtual Experience: Umfassende Beratung über jedes beliebige Endgerät – via Chat, HD-Video, Co-Browsing, Web-Content-Sharing und -Bearbeitung

## 3 Omnichannel-Interaktion

## Vom Mobilgerät über das Web, von sozialen Medien bis ins Ladengeschäft

89% der Kunden erwarten Premium-Dienste, über die sie z. B. die im Laden angebotenen Produkte online ansehen können. 95% der Einzelhandelsumsätze werden dabei stationär generiert.

67% der B2C-Unternehmen haben bereits über Facebook Kunden akquiriert.

69% der Verbraucher teilen es anderen mit, wenn sie mit dem Kundenservice unzufrieden sind. Und schlechte Erfahrungen bleiben Kunden 1,2-mal länger in Erinnerung als gute.



Cisco Lösungen revolutionieren das Kundenerlebnis

Cisco Connected Mobile Experience: Identifiziert Kunden, sobald diese das Geschäft betreten – für zielgerichtete Ladenaktionen sowie individuell abgestimmte Prämien- und Treueprogramme

Cisco Connected Analytics: Echtzeit-Analytik zur Optimierung von Sicherheit, Verwaltung, Beleuchtung, Personalbesetzung usw. im Geschäft

Cisco Social Miner: Verfolgung von Social-Media-Beiträgen ermöglicht proaktives Eingehen auf Probleme und Wünsche von Kunden



70% der Verbraucher nennen nicht die Produktqualität, sondern das **Kundenerlebnis** als Grund dafür, dass sie den Anbieter wechseln.

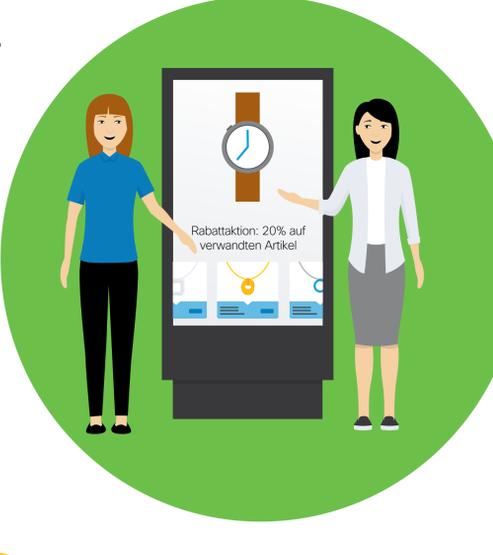
## 4 Einkaufserlebnis vor Ort

## Individuell auf Ladenkunden eingehen und Service verbessern

Wer ein umfassendes Verständnis der Anliegen, Wünsche und Vorlieben seiner Kunden gewinnt, kann Cross-Selling und Up-Selling-Potenziale heben.

90% der Käufe erfolgen vor Ort im Ladengeschäft.

Nur wenn das Personal zu jedem Kunden die richtigen Informationen zur Hand hat, kann es einen herausragenden Service bieten.



Cisco Lösungen revolutionieren das Kundenerlebnis

Cisco Virtual Expertise: Individueller, umfassender Kundenservice jederzeit, überall und auf beliebigen Endgeräten – gestützt durch aktuelle Interaktionsdaten zum jeweiligen Kunden

Cisco Connected Mobile Experience: Identifiziert Kunden, sobald diese das Geschäft betreten – für zielgerichtete Ladenaktionen sowie individuell abgestimmte Prämien- und Treueprogramme

## 5

### Kundentreue



## Wer Verbraucher an jedem Punkt des Kundenzyklus begeistert, dem bleiben seine Kunden treu.



20% der Kunden generieren 80% der künftigen Einnahmen

Ein herausragendes Kundenerlebnis verbessert die Kundentreue im Branchendurchschnitt um 10%.

Cisco Lösungen revolutionieren das Kundenerlebnis

Cisco Virtual Expertise: Individueller, umfassender Kundenservice jederzeit, überall und auf beliebigen Endgeräten – gestützt durch aktuelle Interaktionsdaten zum jeweiligen Kunden

Cisco Integrated Contact Center: Schnelle Authentifizierung und effiziente Vermittlung des Kunden an den am besten geeigneten Servicemitarbeiter

Analytik und Datenerfassung sind für die langfristige Bindung Ihrer Kunden entscheidend.



Daten zum Kaufverhalten ermöglichen Identifizierung von Kunden und personalisierte Erlebnisse



Mit Cisco als Partner begeistern Sie Ihre Kunden – vor dem Kauf, während des Kaufs und nach dem Kauf.

Näheres zu unseren End-to-End-Lösungen für den Einzelhandel erfahren sie auf [www.cisco.de](http://www.cisco.de).

