Bitkom e.V. |

Eine digitale Beziehung zum Kunden aufbauen

- Bitkom veröffentlicht Leitfaden zum Einsatz von Digital Analytics & Optimization
- Mit einem Self Assessment können Unternehmen in 30 Minuten feststellen, wo sie stehen

Berlin, 18. Oktober 2018 - Was wird im Online-Shop besonders gerne angeklickt? Wie wird auf Social Media über das eigene Unternehmen gesprochen? An welcher Stelle brechen die Nutzer in der Firmen-App am häufigsten ab? Unternehmen können in der digitalen Welt sehr viel über ihre Kunden wissen, allerdings nutzen die meisten Unternehmen diese Chance nicht oder bei weitem nicht vollständig. Das ist ein zentrales Ergebnis einer Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die erstmals einen Digital Analytics & Optimization Maturity Index (DAOMI) eingeführt hat. Mit seiner Hilfe können Unternehmen schnell und komfortabel mit Hilfe eines Benchmark-Tools feststellen, wie weit sie selbst bei der Nutzung digitaler Daten für diesen Zweck sind und sich mit anderen Unternehmen aus ihren Branchen vergleichen. Um die so gewonnenen Ergebnisse besser interpretieren und nutzen zu können, hat der Bitkom heute einen Leitfaden veröffentlicht, der das zugrundeliegende Reifegradmodell des DAOMI erläutert. „Gerade auch kleinere Unternehmen können mit Hilfe von digital gewonnenen Daten die Wünsche ihrer Kunden besser erkennen. Das DAOMI-Projekt soll dabei helfen, den Verantwortlichen die nötigen Entscheidungshilfen beim Aufbau digitaler Kundenbeziehungen zu geben“, sagt Dr. Frank Termer, Bereichsleiter Software beim Bitkom.

Im Mittelpunkt der Publikation steht nach einer Darstellung über die Motivation zum Projekt eine detaillierte Beschreibung der sechs Dimensionen des Reifegradmodells – Daten, Technologie, Prozesse, Strategie, Organisation sowie Kultur & Personal – sowie der jeweiligen Reifegradstufen. Darüber hinaus wird in „Case Studies“ vorgestellt, wie Unternehmen, Beratungsfirmen, Technologie-Anbieter und Wissenschaftseinrichtungen DAOMI einsetzen und welche Erkenntnisse sie daraus gewinnen.

Der Leitfaden „Reifegradmodell zum Digital Analytics & Optimization Maturity Index (DAOMI)“ steht kostenlos zum Download bereit. Weiterhin können Interessierte den ausführlichen Branchenvergleich sowie weitere Ergebnisse der Befragung in einem kostenlosen Studienbericht nachlesen. Weitere Informationen zum Projekt gibt es unter www.bitkom.org/DAOMI/. Auf der Seite www.daomi.de können Unternehmen zudem ihren Einsatz von Digital Analytics & Optimization in einem Online-Tool mit anderen Unternehmen vergleichen.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Felix Ansmann
Bereichsleiter Software & IT-Services
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Eine-digitale-Beziehung-zum-Kunden-aufbauen.html***