

Report von HSHL-Forschenden zeigt: Digitale User-Experience wird zum wichtigsten Unterscheidungsmerkmal im Marketing

Wie entwickeln sich B2B-Customer in der digitalen Welt? Wie wirken sich die umwälzenden technologischen Veränderungen in der jüngsten Vergangenheit und die ungewissen Zukunftsaussichten auf den digitalen Unternehmenskontakt aus? Was müssen Unternehmen beachten, um in fünf Jahren auf der Höhe der Zeit zu sein? Diesen Fragen ist das Marketing-Foresight-Lab der Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) zusammen mit ausgewiesenen Expertinnen und Experten aus dem B2B-Marketing nachgegangen.

Die wichtigsten Ergebnisse für die Unternehmen mit dem Blick auf die Customer in fünf Jahren im Überblick:

- Die Digital Customer Experience wird zum wichtigsten Wettbewerbsvorteil
- Digitale Selbstbedienungskanäle werden zum Standard werden (teilweise auch für komplexe Produkte)
- Der persönliche Kundenkontakt wird in der Quantität abnehmen und gleichzeitig qualitativ an Bedeutung gewinnen

Die vorherrschende Wahrnehmung der Expertinnen und Experten ist, dass die Digitalisierung in Deutschland immer noch mit „angezogener Handbremse“ läuft, während sich gleichzeitig die Erwartungen der Kundinnen und Kunden steigern.

Spätestens in fünf Jahren werden verstärkt auch komplexe Einkaufsprozesse entlang der gesamten Customer Journey digital und individualisiert durchgeführt. Die Gründe dafür sind unter anderem, dass die Entscheiderinnen und Entscheider der „Boomer“-Generation in Rente gehen und die jüngere Generation mehr Transparenz und Schnelligkeit durch digitale Prozesse einfordert. Bestellprozesse, bei denen zwanzig Dokumente handschriftlich ausgefüllt werden, seien schlichtweg nicht mehr möglich. Die „Amazonification“ der User-Experience wird zum Muss. Die Produkte an sich geraten dabei immer mehr in den Hintergrund. Die digitale Customer Experience sowie die Sichtbarkeit im Internet wird dagegen das Aushängeschild der Unternehmen werden.

Weitere Informationen:

Alle Ergebnisse des Marketing Foresight Lab finden Sie hier: <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Das Marketing Foresight Lab der Hochschule Hamm-Lippstadt untersucht Zukunftsentwicklungen für das Marketing von B2B-Unternehmen. Bei der vorliegenden Untersuchung zum Thema „Wie entwickeln sich B2B-Kunden in den nächsten fünf Jahren weiter und was bedeutet das für den digitalen Kundenkontakt?“ haben die Expertin Anja Sommerfeld (rosami) und die Experten Mark Herten (Publitek GmbH), Klaus-Peter Grave (Smart CJM GmbH) und Patrick Renner (Raumtänzer GmbH) teilgenommen. Geleitet wurde das Expertengespräch von Prof. Dr. Uwe Kleinkes und Marcel Hildebrand. Außerdem beschäftigt sich der Masterstudent Jannik Dieckmann derzeit mit der

Prof. Dr.-Ing. Kira Kastell
Präsidentin

Johanna Bömken
Leiterin Kommunikation und Marketing

Fon +49 2381 8789 - 105
johanna.boemken@hshl.de

Hamm, 02.08.2022

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

Veränderung des digitalen Kundenkontakts im B2B-Geschäft und nahm ebenfalls an der Veranstaltung teil.

Das Marketing-Foresight-Lab ist Teil des Projekts www.digital-verbunden.net, das die Hochschule Hamm-Lippstadt zusammen mit InnoZent OWL und der Wirtschaftsförderung Dortmund durchführt.

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 5600 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