

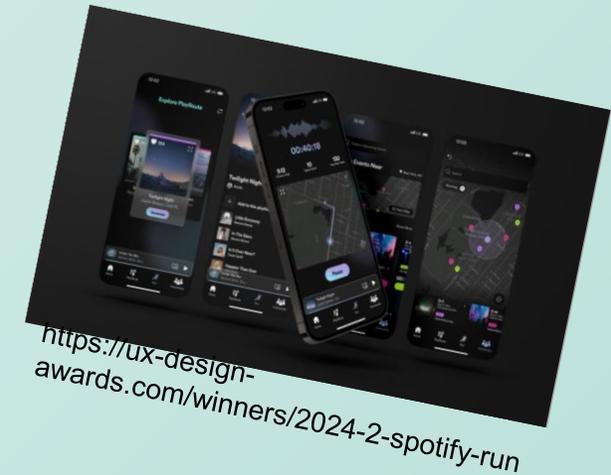
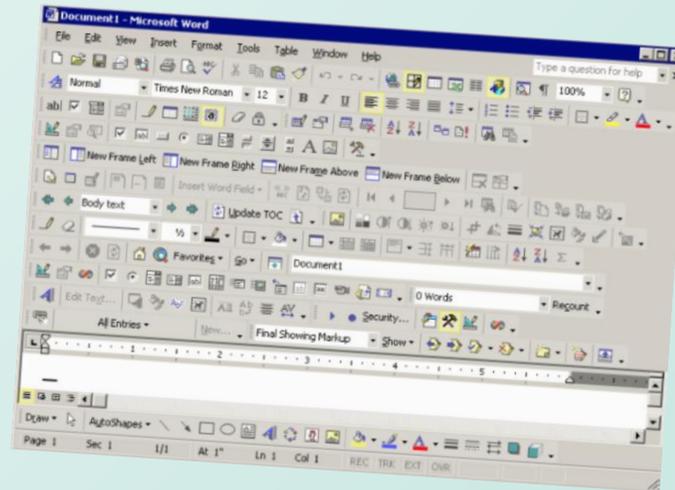
Customer Experience (CX) als Erfolgsmodell: Was das digitale Gesundheitswesen von führenden Branchen lernen kann

Digital is now.

Warum Customer Experience

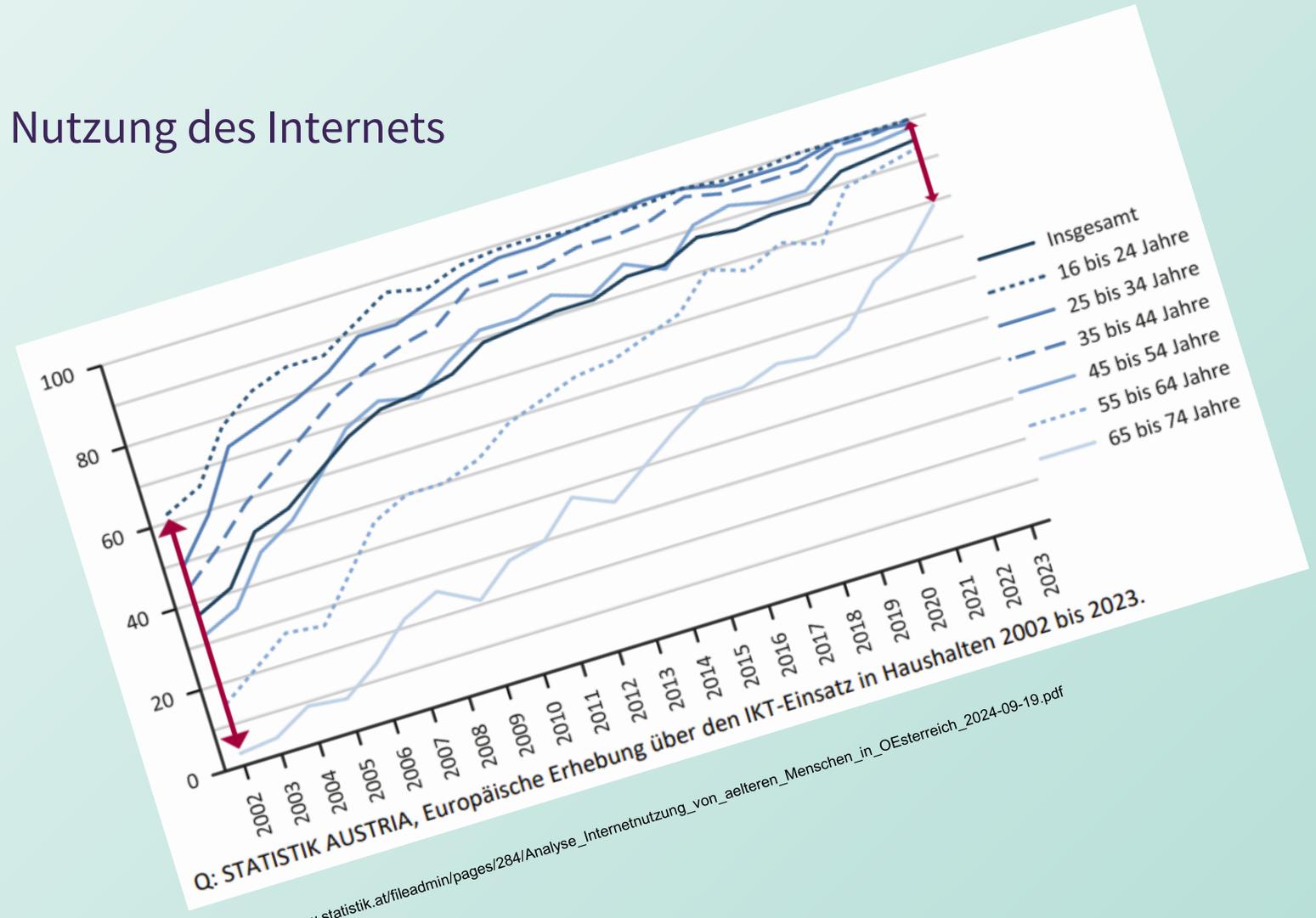
“You’ve got to start with the customer experience and work backward to the technology. You can’t start with the technology then try to figure out where to sell it.”

Steve Jobs 1997



Reichweite digitaler Kanäle

- » Unabhängig des Alters steigt die Nutzung des Internets immer weiter an.



CX als Erfolgsmodell



The perfect tool?



Omnichannel

- » Für jede Kund:in, seinen Kommunikationskanal
- » Nutzung einer gemeinsamen Datenbasis
- » „Phygital“: Nahtlose Integration von Vorort und Digital
- » Nutzung von Technologie, um Fachpersonal zu entlasten und Kund:innen effizient zu lenken
- » Bidirektionale Kommunikation

Danke für die Aufmerksamkeit!

EBCONT – Digital is now.



THANKS
FOR WATCHING