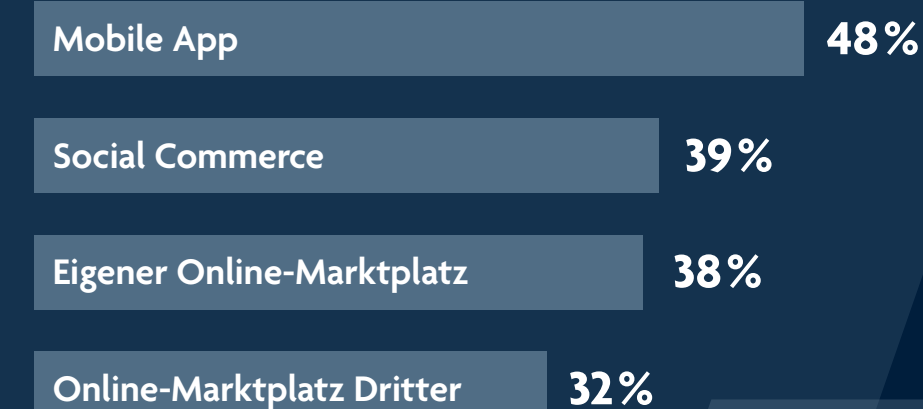


CUSTOMER EXPERIENCE TRENDS 2024

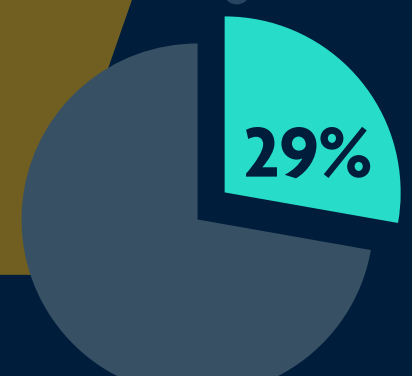
Nachhaltiges Wachstum durch neue Vertriebswege

39 % der Unternehmen erweitern den Kundenkontakt durch Social Commerce, 38 % wollen einen eigenen Marktplatz und 32 % als Marktplatz Dritter neue Vertriebswege nutzen.



Fokus Wettbewerbsfähigkeit verbessern

29 % der Unternehmen setzen sich als größtes Ziel für 2024 eine effizientere Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse.



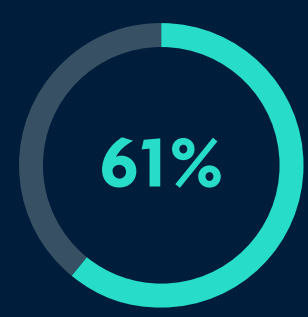
Composable Architecture für unabhängige Systeme und Beschäftigte

58 % der Unternehmen nutzen einen modularen Ansatz für den Aufbau der IT-Infrastruktur und profitieren von einer unabhängigen Verwaltung der Bereiche durch Beschäftigte.



Private oder Public Cloud:

61 % der Unternehmen entwickeln ihre Anwendungen in der Cloud.



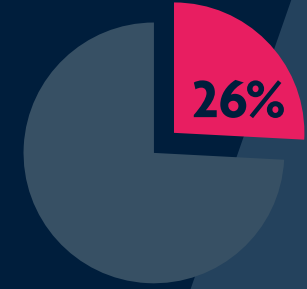
Beim Thema Loyalty hat der Handel noch Luft nach oben:

Erst 36 % der Unternehmen nutzen Daten für eine bessere Kundenbindung.



Eine Stabilisierung der internen Prozesse macht resilient:

26 % der Unternehmen investieren in die Automatisierung von Geschäftsprozessen für eine flexible Skalierung



Zentralisierung von Kundendaten für hochwertigeren Kundenservice nützlich

28 % der Unternehmen planen Investitionen für die Verbesserung des Kundenservices und detailliertere Kundenanalysen.



Datenkonsistenz in Echtzeit fehlt oft:

Jedem zweiten Unternehmen mit Handelstätigkeit (47 Prozent) fehlt die IT-unabhängige Verwaltung in Artikel- und Werbedaten aller genutzten Kanäle.

