



Trotz Abstand nah bleiben.

Jetzt mit
TWINT spenden!
Fastcarren, #Hilfspenden
Danke





Untouchpoints Kunden kontaktlos berühren

10. Dezember 2020

Ihr Kontakt: Catherine B. Crowden & Claudia Gabler

catherine.crowden@bmqpartners.com

claudia.gabler@bmqpartners.com

Agenda

- 2 Thesen – 2 Sichtweisen – viele (neue) Herangehensweisen
- Die Umkehr der These
- Was versteht man unter Untouchpoints?
- Das Revival des QR-Codes
- Transformation von Events – was leistet hybrides Event-Design?
- Takeaways zum kontaktlosen Berühren von Kunden

These 1a:

Die Digitalisierung führt zu einer Reduktion des persönlichen Kontaktes und deshalb zu einer Reduktion der Emotionalisierungsmöglichkeiten.

(Quelle: Emotionalisierung im digitalen Marketing, Rüeger et al. 2018)



© marketoonist.com

These 1b:

Corona führt zu einer Reduktion des persönlichen Kontaktes und deshalb zu einer Reduktion der Emotionalisierungsmöglichkeiten.


STARTSEITE 3

Zoom-Müdigkeit

Novartis verzichtet für zwei Wochen auf Video-Konferenzen

Die Sitzungen vor dem Computerscreen nerven die Angestellten zunehmend – auch Konzernchef Vas Narasimhan. Der Pharmakonzern will nun mit neuen Formen experimentieren.

Isabel Strassheim
Publiziert heute um 17:57 Uhr



Der Sitz der Personalabteilung auf dem Campus von Novartis in Basel: Wie überstehen die Angestellten das Homeoffice?
Foto: Urs Jaudas

STARTSEITE 3

Aktivitäten zu konzentrieren. «Und diejenigen, die frei haben, sollen sich störungsfrei erholen können.» Davor sind von Weihnachten bis Neujahr Betriebsferien. Zusammen macht das gut zwei Wochen ohne Videokonferenzen.

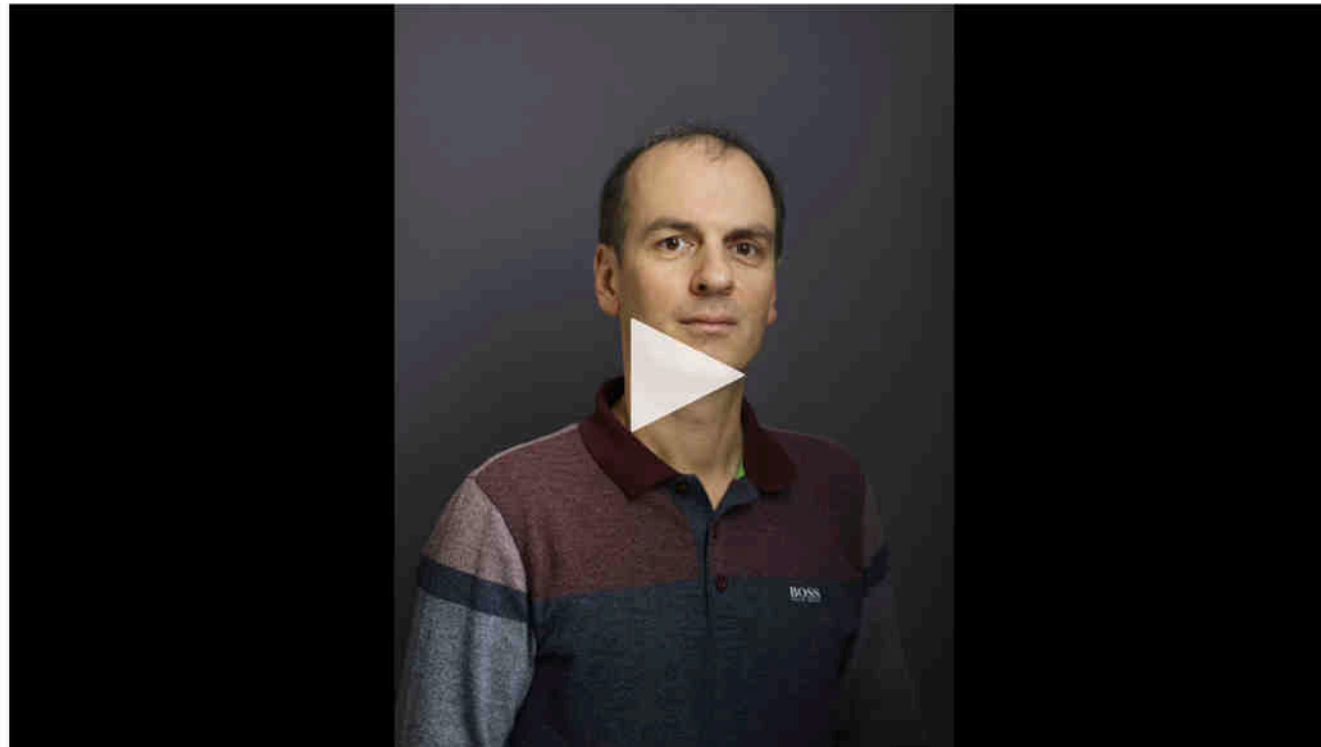
«Auch ich bin super Zoom-müde.»

Vas Narasimhan, Novartis-Chef

Novartis will damit gegen die grassierende Homeoffice- und Videokonferenz-Müdigkeit vorgehen. Sie macht sich unter den Mitarbeitenden genauso breit wie beim Chef. Auch Vas Narasimhan arbeitet die meiste Zeit von zu Hause aus. Sein Büro hat er im Kinderzimmer seines Sohnes eingerichtet, wie er sagt. Der Grund: Das Arbeitszimmer in der Wohnung hat seine Frau belegt, sie ist ebenfalls im Homeoffice.

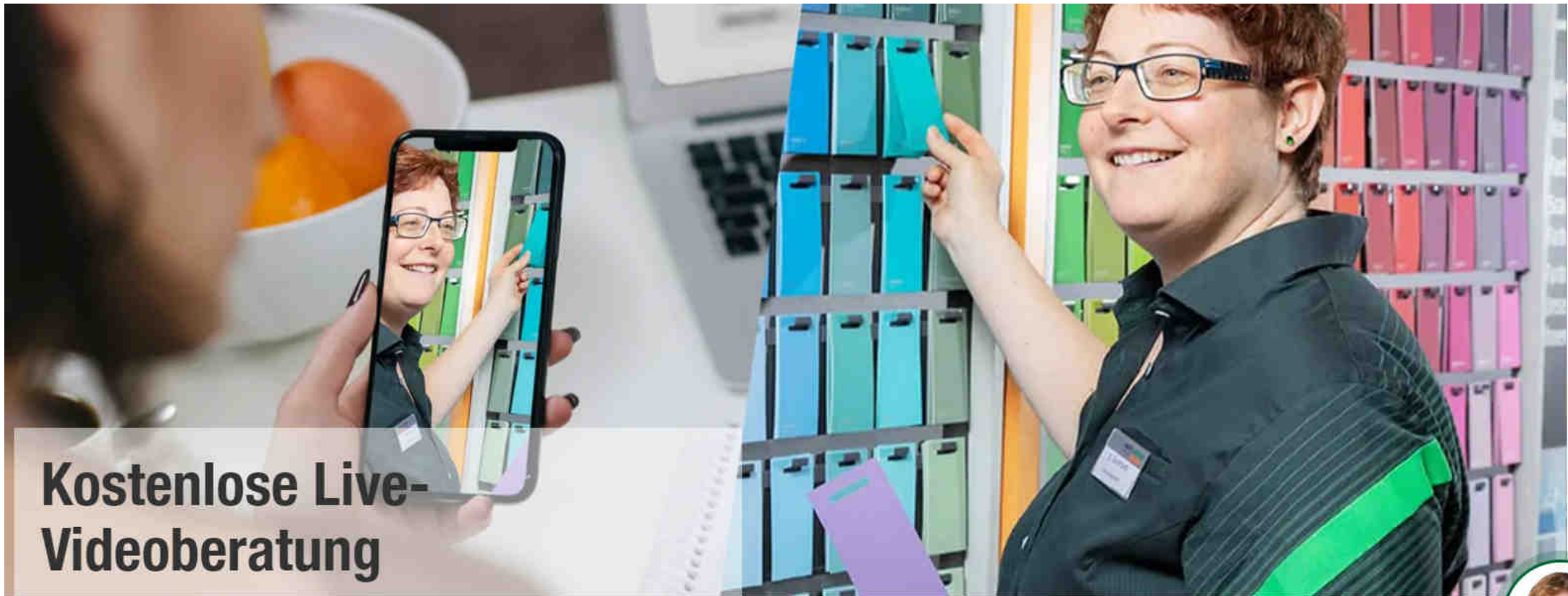
Brack-Chef bittet Kunden, weniger zu bestellen

Dass er sich mal weniger Bestellungen wünscht, hätte Roland Brack nicht erwartet. Doch die Corona-Krise setzt seinen Onlineshop unter Druck.



«So eine Situation haben wir noch nie erlebt», sagt Roland Brack im Interview. (Video: Andri Silberschmidt/RKN)





Kostenlose Live- Videoberatung

Der direkte Kontakt zu Ihrer Do it + Garden-Filiale – einfach von zuhause aus.







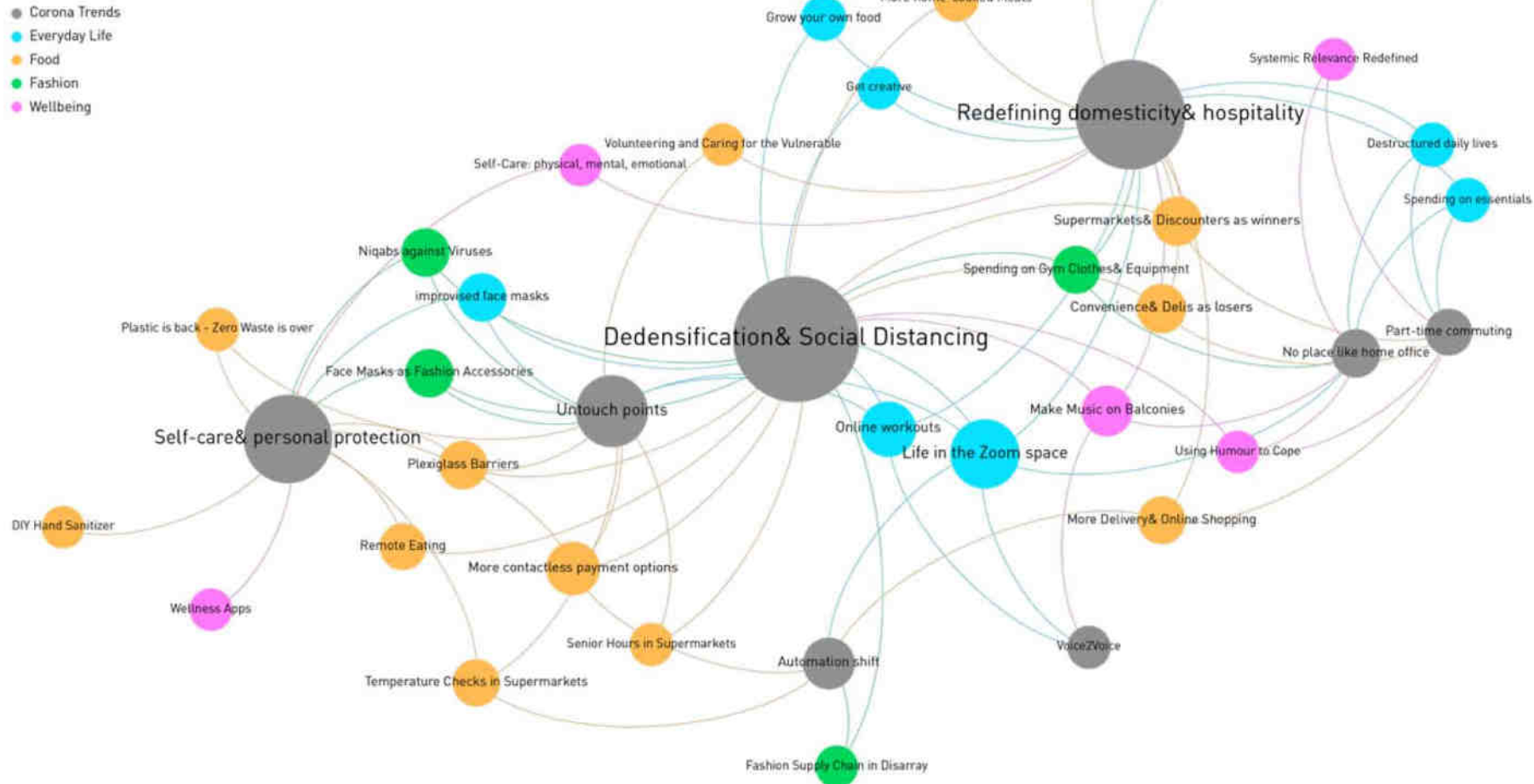
*“Obviously, we need to readjust
to in-office meetings.”*

These 2:

**Die Digitalisierung erhöht die
Emotionalisierungsmöglichkeiten, weil
Unternehmen damit Kundeneinstellungen und
Kundenverhalten besser verstehen können.**

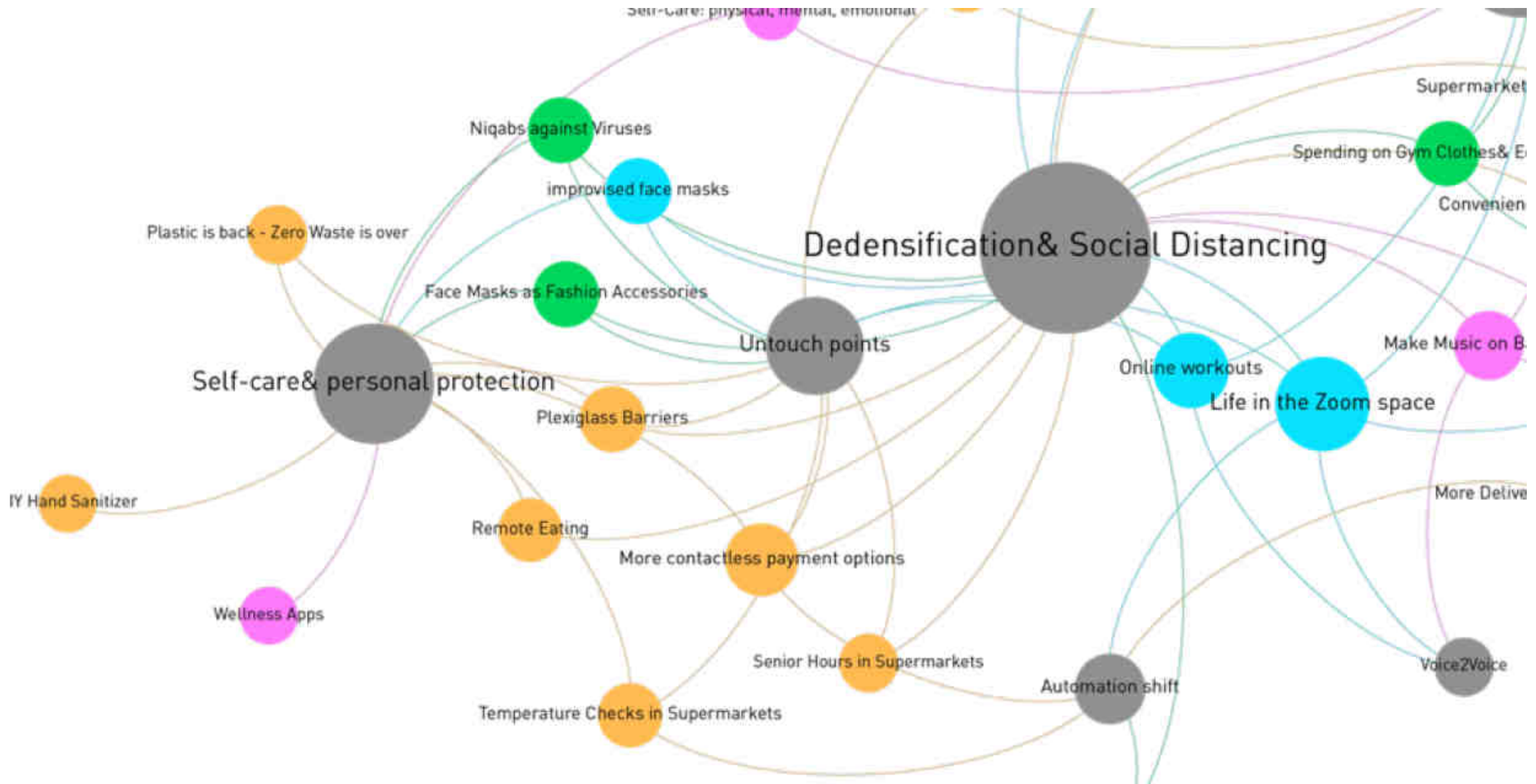
(Quelle: Emotionalisierung im digitalen Marketing, Rüeger et al. 2018)

The Coronavirus Trends & Consumption Network



Quelle/Copyright: Trend Report The Next Normal. Consumer Behaviour After COVID-19, GDI

Science Talk Untouchpoints - 10.12.2020





Das Revival des QR-Codes

Seit Smartphone-Kameras QR-Codes automatisch lesen ist der QR Code wieder auf der Bildfläche erschienen. Aber den Siegeszug für die Nutzung hat die Pandemie ausgelöst. Ein QR-Code ist ein typischer Untouchpoint zu Leistungen und Prozessen des Unternehmens.



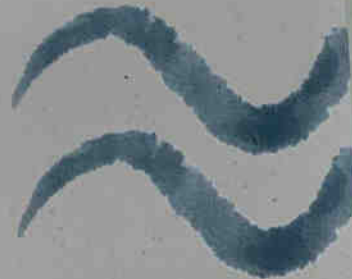
Q5

RESTAURANT
RIVER BAR

LADEN SIE DAS MENÜ
AUF IHR SMART PHONE



Nicht funktioniert?
www.quartier5.ch





Scan me

Betty Bossi

Betty kocht mit Dir!

Mit der Rezept-Initiative unterstützt Betty Bossi alle beim Kochen und Backen zu Hause.

Jetzt kostenfrei alle Betty Bossi Kochbücher entdecken!

www.bettybossi.ch
#BettyKochtMitDir



Betty Bossi macht alle Kochbücher kostenlos zugänglich

Mo 23.03.2020 - 10:51 Uhr
von Redaktion Werbewoche

Mit der Rezept-Initiative "Betty kocht mit Dir!" unterstützt Betty Bossi während des Notstandes alle Menschen beim Kochen und Backen zu Hause. Die ganze Schweiz erhält ab sofort kostenlosen digitalen Zugang zu allen Kochbüchern seit 1973.





+13%*

Zunahme des NPS

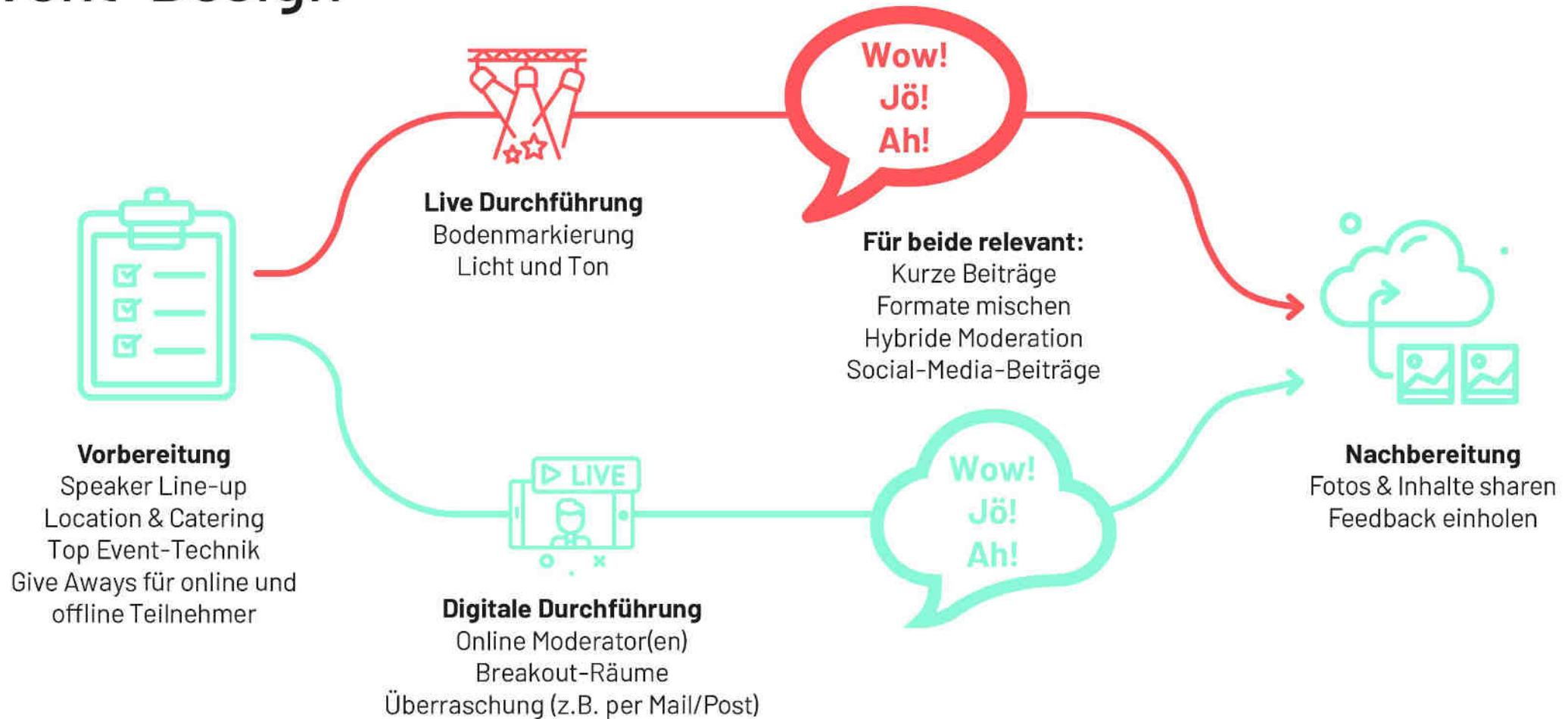
+113%*

Zunahme Sales Conversion

+8%*

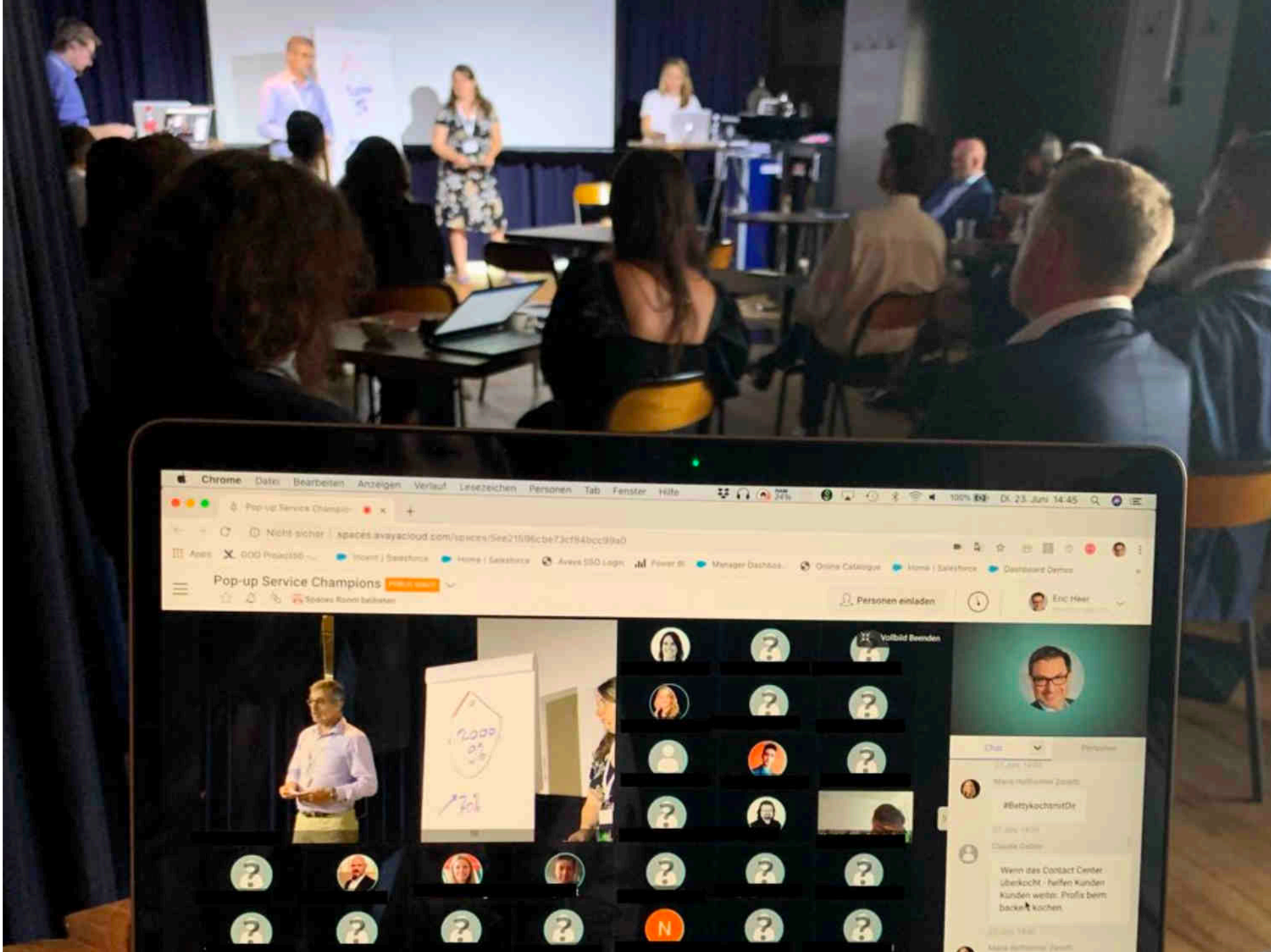
Customer Satisfaction

Hybrides Event-Design

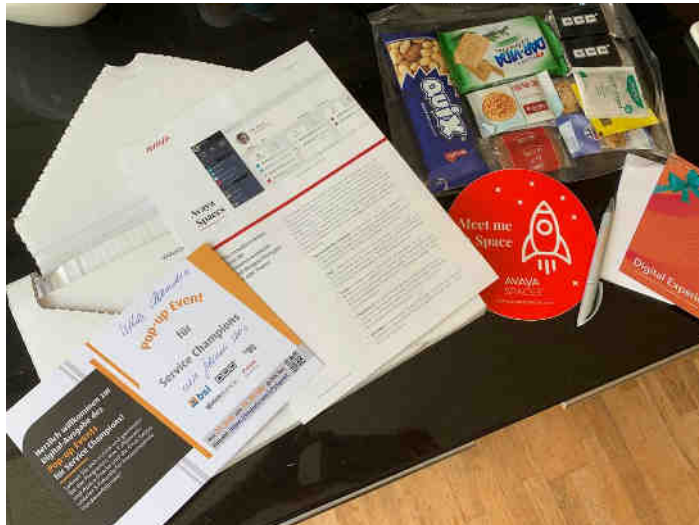


Hybrid auf Seiten Teilnehmer

Teilnehmer befinden sich in Event-Location und Zuhause, Referenten alle vor Ort.



Goody-Bag zum hybriden Event



Hybrid auf Seiten Produktion

Teilnehmer werden über Live Stream zugeschaltet, die Referenten sind vor Ort und per Video zugeschaltet.



Q&A Tech Support

Question : ... oder wir reisen nach Dubai - noch eine bessere Idee :)

Eric Heer: mal sehen :-)

Question : Thank you Ahmed!

Answer pending

Question : you are on mute :)

Answer pending

Type a question and press 'Enter'.

AVAYA

[Learn more about Avaya OneCloud](#)

Serve the Everything Customer with Avaya OneCloud CCaaS

Create a better way to work with Avaya OneCloud UCaaS

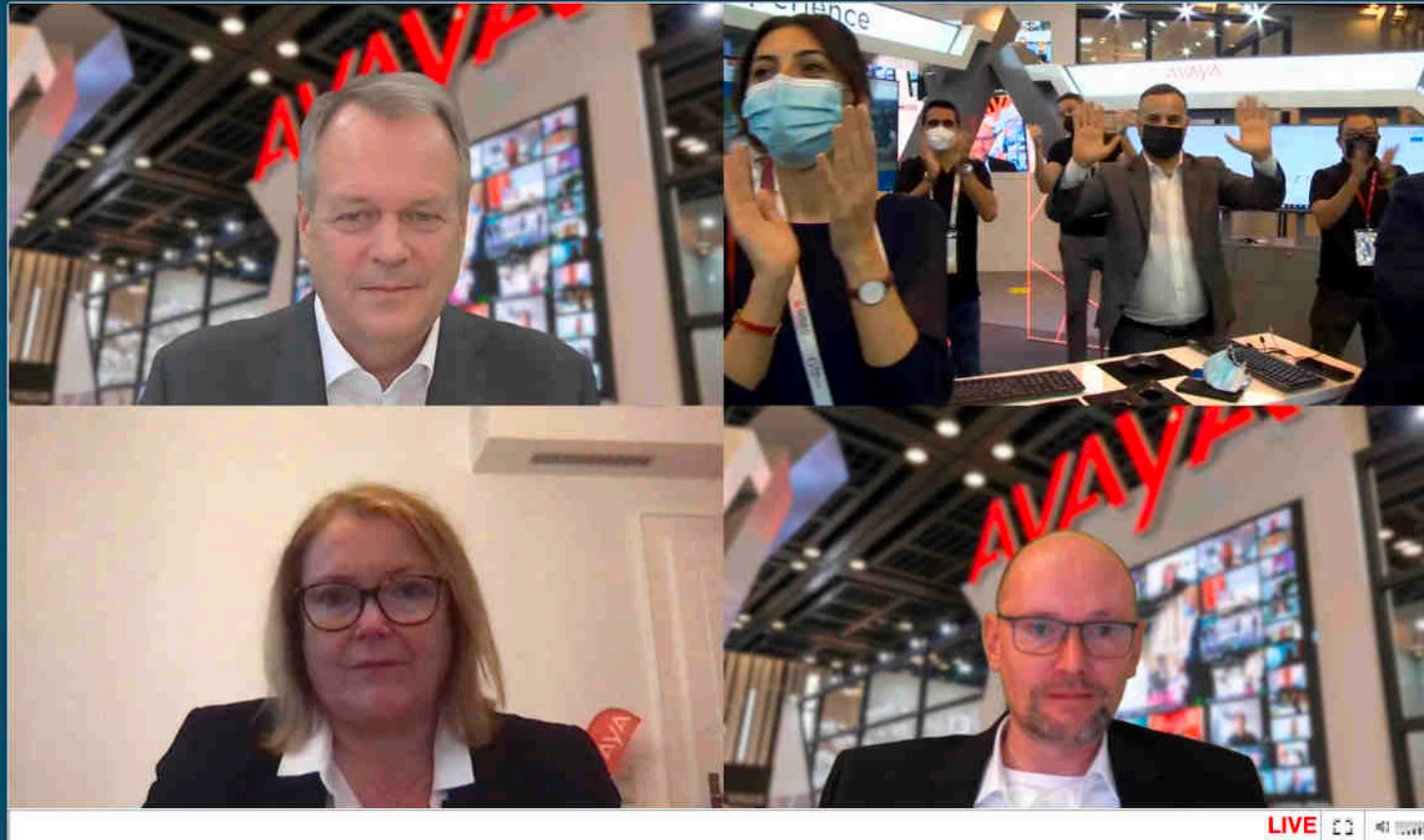
Create apps without limits with Avaya OneCloud CPaaS

Thanks to our ecosystem. Click on the sponsor logo to know more about each partner.



To listen by phone, please dial in:

Display international format: ■



Q&A Tech Support

Question : Wie sieht die Roadmap für Avaya Spaces aus, was wird es Neues geben?

Eric Heer: Die Entwicklung für Avaya Spaces ist sehr agil. Da Avaya Spaces eine Public Cloud-Lösung ist, lassen sich neue Funktionen „on-the-fly“ implementieren. Wir planen für die nächsten 6 Monate u. a. Unterdrückung von Störgeräuschen und die Unterstützung virtueller Hintergründe. Diese Funktionen werden

Type a question and press 'Enter'.

AVAYA

[Learn more about Avaya OneCloud](#)

[Serve the Everything Customer with Avaya OneCloud CCaaS](#)

[Create a better way to work with Avaya OneCloud UCaaS](#)

[Create apps without limits with Avaya OneCloud CPaaS](#)

Thanks to our ecosystem. Click on the sponsor logo to know more about each partner.

CALABRIO™

Extreme networks

imp^{er}ium
UC Simplified

ii• koo^{pi}d

nectar
Every Conversation Matters™

semafone
securing data • protecting innovations

SESTEK

VERINT



ServiceOcean AG Danke für den Goodie-Bag im Namen des ganzen Teams! :-)

Wildbiene + Partner 🍯

Tobias Giger Wohoooo los gehts!

cmm360 Magazin Alles rund um den Customer Relations Award findet man auf SocialMedia unter den Hashtags #CustomerRelationsAward und #CustomerRelationsStar

Claudia Gabler Daumen sind gedrückt, Prosecco ist gekühlt, es kann losgehen! 🥂

cmm360 Magazin Das tönt doch schonmal super! Teilen Sie auch Ihre Eindrücke und Fotos unter diesen Hashtags!

cmm360 Magazin Herzlichen Dank an die Jury

Claudia Gabler
Gib hier deinen Text ein...

:zipper_mouth_face:

PERSONEN

0/200

CHAT AUSBLENDEN

👍 5 🗨️ 0 ➦ TEILEN ➦+ SPEICHERN 🚩

ABONNIERT 🔔

Hotel service, without the other hotel guests.

The exceptional service of a world-class hotel, in the privacy and personal surroundings of a beautifully designed apartment. Welcome to Le Bijou; welcome to Switzerland.



Corona-Virus

Schweizer Hotel bietet Luxus-Quarantäne-Packages

Das Wohnzimmer des «Le Bijou» in Zürich, Mürstlerhof 6. Foto: adigesto/istockphoto.com

Das Schweizer Luxushotel «Le Bijou» bietet einen «Covid-19 Service» inklusive medizinischen Dienstleistungen, Essenslieferung und Corona-Test an.

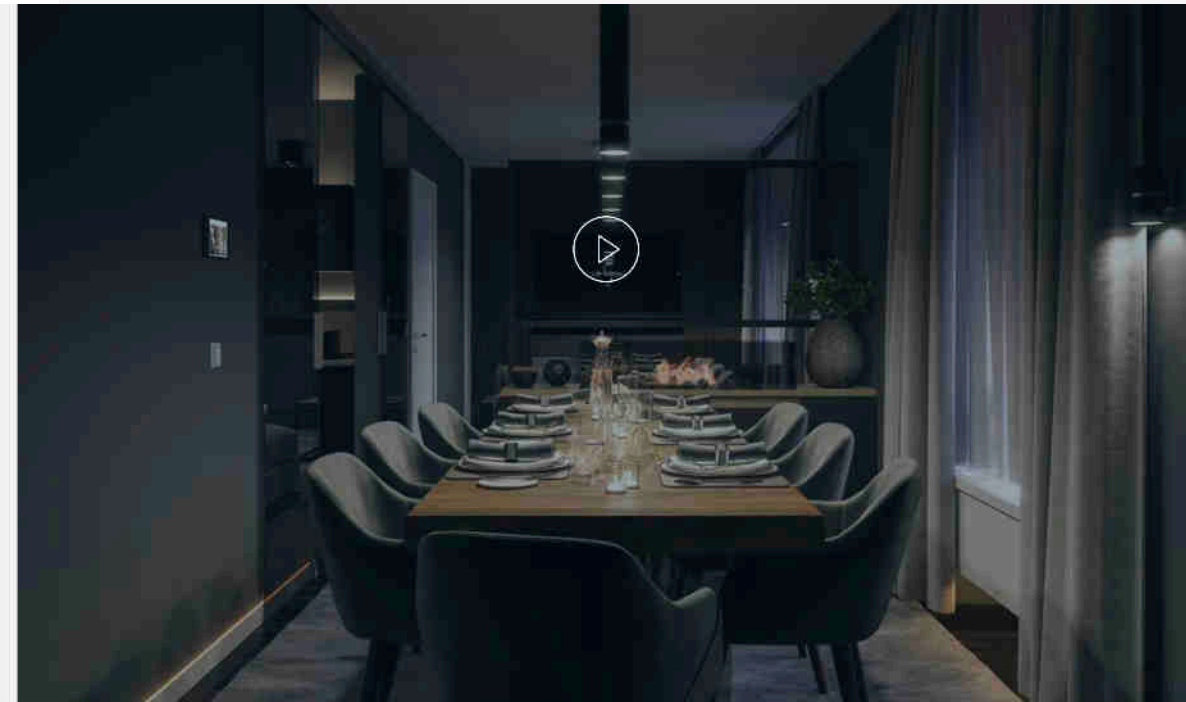
Das Schweizer High-End-Hotelunternehmen «Le Bijou» zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass seine Luxus-Appartements auch ohne Personal betrieben werden können – in der derzeitigen Situation ein sehr gefragtes Angebot. Daher haben die Betreiber des Luxushotels in Zürich und Luzern nun ein «Covid-19 Service» gestartet: Ein individuell anpassbarer Aufenthalt mit Zusatzleistungen. Mit Hilfe von externen Spezialisten bieten die Betreiber dabei Gesundheitsdienstleistungen wie Krankenpflege, Arztbesuche, Essenslieferung sowie einen persönlichen

COVID-19 COMPLIANT

Contactless check-in

Le Bijou apartments stand out because they can be operated without any staff. In our current situation, this is more important than ever. Stay safe while enjoying handpicked services such as shopping service, personal chef and fully equipped kitchens.

[ASK FOR A QUOTE](#)



Corona-resilient hotel.
'Contactless living' tech.
Hospitality revolution.
You.
Will you become a part of it?

lebijou

Mehr dazu >

♥ 💬 📍 📌

Gefällt 8 Mal

lebijou_switzerland Entrepreneur.com: "Le Bijou 🔥 is just a part of a larger trend, where smaller... mehr

BMQ

THE STUDENT HOTEL



We've converted our bedrooms into safe, comfortable work spaces with all the benefits of a hotel room! Including a desk, high-speed WiFi, free coffee and tea, en suite bathroom and shower, and a huge comfortable bed (for those hard-earned breaks).

Überraschende Erkenntnisse zu Untouchpoints 1/2

Voice stirbt nie

- Comeback der Telefonie - intimer Moment der Connection, da Human Touch!
- neue Touchpoints wie Siri & Co. im Kommen
- Voice als Identifikation sicherer als Fingerabdruck

Neue Kommunikationsmittel werden durch Datendrehscheibe persönlich
Avatare, Chat, Video-Chat, Telefonie nur noch mit digitaler Verknüpfung

Vorzüge hybrider Events und virtueller Plattformen

- Skalierbarkeit Teilnehmer,
- gute Referenteninszenierung (kein Webinar),
- Neue Chancen der Kundenbegeisterung:
 - Goody Bags - Geschenke für virtuelle Teilnehmer
 - Hybride Moderation ermöglicht «Gemeinschaftsgefühl»
 - Testimonials, Feedback, Social Media Push

Überraschende Erkenntnisse zu Untouchpoints 2/2

Online-Voucher interessanter als Give Away?

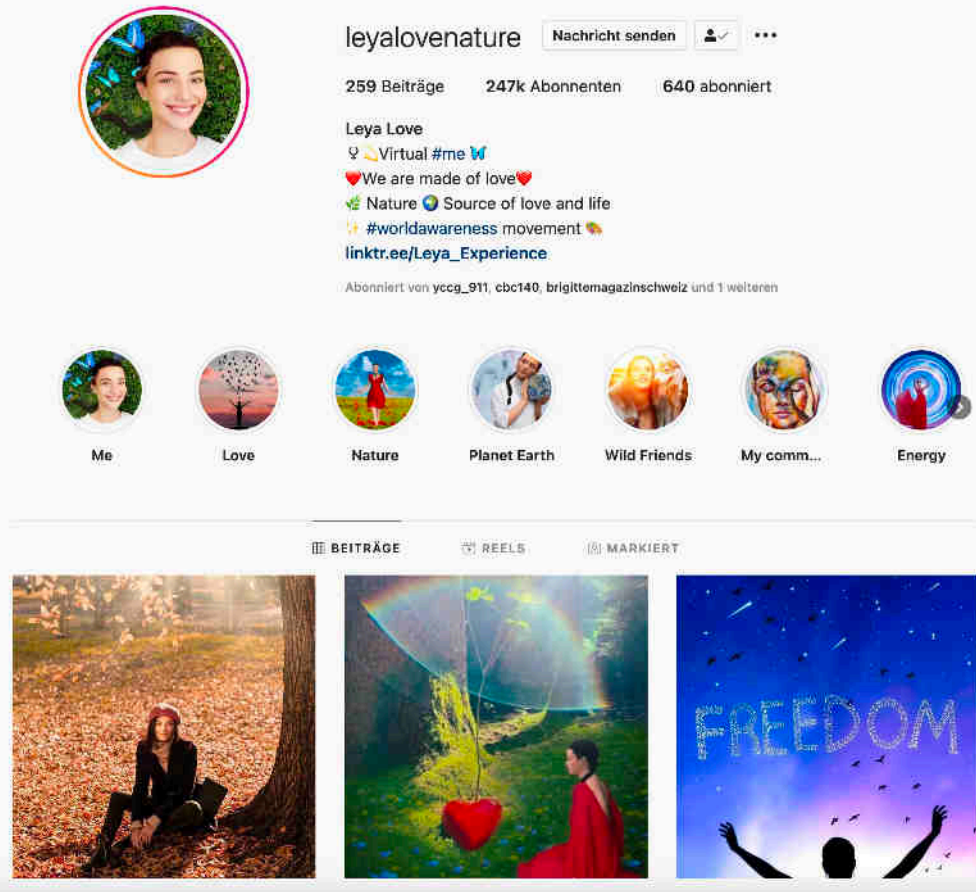
- Statt unpersönlich ist es ein individualisiertes Geschenk!
- Identifikation (Registration, um es einzulösen)
- Nutzungs- & Haushaltsdaten
- Up- und Cross-Selling
- Tool zur Identifikation & Hack zur Interaktion!

QR-Codes starten Unternehmensprozesse

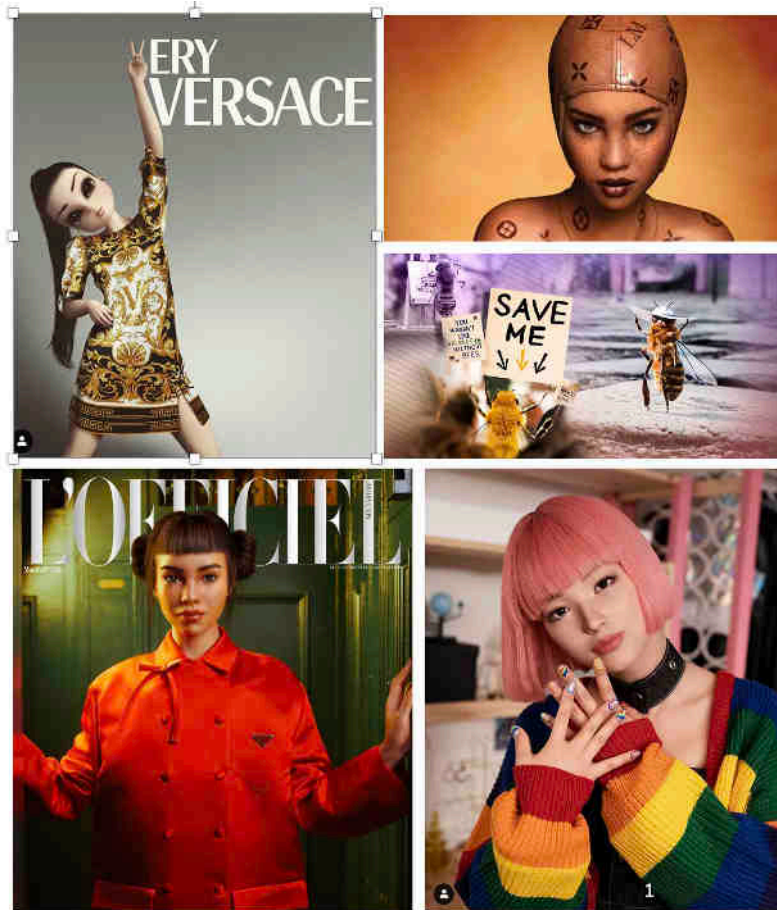
Digital verknüpfte Experten (Menschen, nicht Bots):

- 24/7 erreichbar
- Mit passenden digitalen Geschäftsmodellen treffe ich auf die Profis, die im Laden nur zufällig stehen würden

Virtuelle Influencer verdienen Geld während die Pandemie Stars ausbremst



Avatare – die neuen Stars der Low Touch Economy?



Take Away-Auftrag: Touchpoint-Inventur!

- Welcher Touchpoint liefert in dieser Zeit des Social Distancing keinen Mehrwert mehr zur Customer Experience?
- Welches Bedürfnis hat er gestillt?
- Welcher Untouchpoint kompensiert die verlorene Beziehungsqualität?
- Welche Technologie ersetzt oder komplementiert den Touchpoint?
- Welche Lösungen lassen sich in die bestehende Datenlandschaft integrieren, damit persönlich und individuell kommuniziert werden kann?

CAS Customer Lifecycle Management & Cross Channel CRM, ZHAW

<https://www.zhaw.ch/de/sml/weiterbildung/detail/kurs/cas-customer-lifecycle-management-cross-channel-crm/>



bee_nfluencer 



Feedback? Fragen?

Claudia Gabler

claudia.gabler@bmqpartners.com

+41 79 204 28 22

Catherine B. Crowden

catherine.crowden@bmqpartners.com

+ 41 76 426 15 30

Dürfen wir uns vorstellen?

Dr. Catherine B. Crowden studierte und promovierte an der HSG, forschte am Schweizer Think Tank GDI zu Konsumverhalten, doziert aktuell an der ZHAW zu Crosschannel-Management, MarTech und Content-Marketing. Die wissenschaftsnahe Praktikerin initiierte 2018 mit dem Think Tank W.I.R.E die Studie "Decoding Digital Marketing". Im Jahr 2019 veröffentlichte sie zusammen mit der ZHAW die Swiss CMO Study. Zuletzt als CMO bei BSI engagiert, bringt sie neu als CEO bei BMQ Partners AG Unternehmen und CMOs auf den nächsten Level im Marketing.



Dr. Catherine B. Crowden
Partner & CEO

Dürfen wir uns vorstellen?

Claudia Gabler ist CCO bei BMQ Partners und doziert an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften zu PR, Krisenkommunikation und Content Marketing. Als langjährige PR-Verantwortliche bei CCC und BSI, als Chefredaktorin des Contact Management Magazins, sowie als Partnerin bei BMQ konnte sie stets ihre beiden Leidenschaften – «Communications» und «Customers» – miteinander verbinden.



Claudia Gabler
Partner & CCO