

Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation für das Customer Experience Management



Filesize: 3.18 MB

Reviews

Good eBook and beneficial one. It really is simplified but unexpected situations from the 50 percent from the ebook. You can expect to like the way the blogger publish this ebook.
(Bridie Stracke DDS)

EINSATZPOTENTIALE VON CROWDSOURCING UND OPEN INNOVATION FÜR DAS CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

[DOWNLOAD](#)

GRIN Verlag GmbH Feb 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 211x149x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich Informatik - Internet, neue Technologien, einseitig bedruckt, Note: 1,1, Hochschule Heilbronn, Veranstaltung: Seminarkurs Social Media und Virtuelle Welten, Sprache: Deutsch, Abstract: In der heutigen Zeit sehen sich Unternehmen zahlreichen Herausforderungen gegenüber. Auf der einen Seite verhalten sich Kunden immer unberechenbarer und werden gleichzeitig immer anspruchsvoller. Trends zeigen, dass immer besser gebildete Kunden nicht nur wissen wollen wie Produkte funktionieren, die Produkte sollen bei ihnen zudem Stimmungen auslösen. Des Weiteren wünschen sich die Kunden einen Dialog mit den Unternehmen und wollen ernst genommen werden. Aus den oben geschilderten Entwicklungen lässt sich der Schluss ziehen, dass der Ansatz des Customer Experience Management (CEM) in Zukunft an Bedeutung gewinnt. Jedoch können vom CEM allein nicht alle neuen Bedürfnisse des Kunden befriedigt werden. Das CEM managt zwar die Kundenerlebnisse über alle Kontaktpunkte hinweg, doch kann es dem Wunsch nach bspw. einem Dialog nur ungenügend entgegen kommen. Die Lösung könnte eine stärkere Integration des Kunden in das Unternehmen bieten. Aus diesem Grund wurden die Einsatzpotentiale für das CEM des recht jungen Phänomens Crowdsourcing und des Ansatzes Open Innovation anhand von Fallbeispielen aus der Praxis untersucht. Insbesondere die Fallbeispiele der Crowdsourcing Projekte der Marken Dorito, Mountain Dew und Dell zeigten große Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation auf: Durch vom Kunden erstellten Content oder kommunizierte Ideen erhält das Unternehmen ein verbessertes Customer Insight. Kunden können wichtige Erlebnistreiber der Marke wie Kommunikation (z.B. durch Werbespots) oder Produkte (z.B. durch innovative Ideen) selbst gestalten. Die Erlebniswelt der Zielgruppe wird somit viel besser getroffen bzw. die Bedürfnisse werden besser befriedigt, da die Erlebnistreiber von der Zielgruppe selbst mit erschaffen wurden. Kunden erhalten durch die Zusammenarbeit mit dem Unternehmen ein Gefühl der Wertschätzung...

[Read Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation für das Customer Experience Management Online](#)[Download PDF Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation für das Customer Experience Management](#)

Other PDFs



The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached...

[Download Document »](#)



Coronation Mass, K. 317 Vocal Score Latin Edition

Petrucchi Library Press. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 56 pages. Dimensions: 9.6in. x 6.7in. x 0.1in.Otto Taubmanns classic vocal score of Mozarts Coronation Mass was first issued in the early 20th century and has become...

[Download Document »](#)



Assessment Grade K Kindergarten Story Town

HARCOURT SCHOOL PUBLISHERS. PAPERBACK. Book Condition: New. 0153611502 ISBN# 0153611502(2009) MULTIPLE COPIES, NEW, Softcover- paperback, STUDENT edition , Grade Kindergarten , Kindergarten Assessment , - Ships out within 1 business day FREE tracking (R6S9-3)M.

[Download Document »](#)



Patterns and Sequence Stick Kids Workbook, Grade K Stick Kids Workbooks

Creative Teaching Press. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 56 pages. Dimensions: 8.8in. x 6.4in. x 0.2in.Knowledge of patterns enables us to make predictions and solve problems. Noticing patterns in nature and in home routines and...

[Download Document »](#)



Sulk: Kind of Strength Comes from Madness v. 3

Top Shelf Productions, United States, 2010. Paperback. Book Condition: New. 160 x 114 mm. Language: English . Brand New Book. Jeffrey Brown explores the world of fantasy and science fiction, and turns it on its...

[Download Document »](#)