

Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation für das Customer Experience Management



Filesize: 7.83 MB

Reviews

Excellent electronic book and helpful one. It usually does not cost a lot of. I am quickly will get a pleasure of reading through a written publication.

(Bernardo Feeney Jr.)

EINSATZPOTENTIALE VON CROWDSOURCING UND OPEN INNOVATION FÜR DAS CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT



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



Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Download PDF »](#)



Programming in D

Ali Cehreli Dez 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Download PDF »](#)



Studyguide for Constructive Guidance and Discipline: Preschool and Primary Education by Marjorie V. Fields ISBN: 9780136035930

2009. Softcover. Book Condition: New. 5th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Download PDF »](#)



Aeschylus

BiblioLife. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 260 pages. Dimensions: 8.0in. x 5.0in. x 0.6in.This Translation of A eschylus, an entirely new one, is designed as an Appendix to my...

[Download PDF »](#)



Yearbook Volume 15

RareBooksClub. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 58 pages. Dimensions: 9.7in. x 7.4in. x 0.1in.This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can usually download a free...

[Download PDF »](#)



Studyguide for Creative Thinking and Arts-Based Learning : Preschool Through Fourth Grade by Joan Packer Isenberg ISBN: 9780131188310

2011. Softcover. Book Condition: New. 4th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,

[Read ePub »](#)



Studyguide for Introduction to Early Childhood Education: Preschool Through Primary Grades by Jo Ann Brewer ISBN: 9780205491452

2011. Softcover. Book Condition: New. 6th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,

[Read ePub »](#)



First Fairy Tales

Board book. Book Condition: New. Not Signed; This is a traditional story that is retold in rhyme in this chunky padded boardbook. When a couple of tailors offer to make a suit from material so

[Read ePub »](#)



Readers Clubhouse Set a Dan the Ant (Paperback)

Barron s Educational Series, United States, 2006. Paperback. Book Condition: New. Karen Stormer Brooks (illustrator). 214 x 149 mm. Language: English . Brand New Book. This is volume one, Reading Level 1, in a comprehensive

[Read ePub »](#)



xk] 8 - scientific genius kids favorite game brand new genuine(Chinese Edition)

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Paperback. Pub Date :2010-01-01 Pages: 270 Publisher: Dolphin Publishing Our Books all book of

[Read ePub »](#)