



Webinar: Was macht eine effektive Customer Experience aus?

Berlin, 2. Juni 2021 – [Mapp](#), der internationale Anbieter für Insight-basierte Customer Experiences, lädt am 10. Juni 2021 zu zwei kostenfreien Webinaren mit Forrester Consultants ein. Für den deutschen Markt findet das Webinar um 11:00 Uhr mit dem Gastredner Lorenzo Introna, Forrester Principal Consultant, und dem Senior Account Executive Sascha Biermann von Mapp statt. Das Webinar für den italienischen Markt findet um 17:00 Uhr mit dem Gastredner Edoardo Zavarella, Forrester Senior Consultant, und dem VP Global Sales Maurizio Alberti von Mapp statt.

Im Dezember 2020 beauftragte Mapp das Unternehmen Forrester Consulting mit der Durchführung einer internationalen [Customer Experience Studie](#). Weltweit wurden mehr als 200 Marketing-Entscheider aus Mittelstand und Großunternehmen zur Erfassung und Analyse von Customer Insights befragt. Dabei stellte sich heraus, dass datengetriebene Customer Experience-Strategien hochgradig erfolgsbasierend sind. 89 % aller Marketer bestätigen dies und stufen eine ganzheitliche Customer Experience-Strategie als wichtig oder sehr wichtig ein. Vielerorts bestehen jedoch noch Defizite bei der Implementierung und Umsetzung solcher Strategien. Die größte Herausforderung stellt für 54 % der Unternehmen ein Mangel an Customer Insights dar, denn mehr als die Hälfte gibt an nicht in der Lage zu sein, Kunden auf der eigenen Website zu identifizieren.

Im Forrester Webinar "Was macht eine effektive Customer Experience aus?" stellen die Experten von Forrester Consulting und Mapp nicht nur die Ergebnisse der Studie sowie länderspezifische Erkenntnisse vor, sondern geben auch gezielte Insights zur Erstellung und Implementierung einer erfolgreichen Customer Experience-Strategie. Dabei beantworten sie Fragen wie: Wie ausgereift sind aktuelle Strategien? Was macht eine funktionierende Customer Experience aus? Was sind die Herausforderungen bei der Strategieentwicklung? Welche Maßnahmen sind besonders erfolgversprechend?

Steve Warren, CEO von Mapp, kommentiert: "Customer Insights zahlen unmittelbar auf ein besseres Kundenverständnis ein und führen damit zu einer optimierten Customer Experience. Für eine gezielte Strategie ist die Implementierung einer ganzheitlichen Lösung unerlässlich. Denn nur wer Endkunden und deren Bedürfnisse kennt, kann langfristig seine Marketing-Performance steigern und verschafft sich so einen Vorteil gegenüber dem Wettbewerb. Die Technologie hilft dabei, verwertbare Insights und Nutzersegmente für hochgradig personalisierte Customer Experiences kanalübergreifend zu identifizieren."

Die Teilnahme an dem Webinar für den [deutschen Markt](#) und [italienischen Markt](#) ist kostenfrei.

Über die Studie

Im Rahmen der durch Forrester Consulting im Auftrag von Mapp durchgeführten Studie wurden im Dezember 2020 insgesamt 203 Marketing-Entscheider befragt. Es beteiligten sich Marketer aus den Bereichen Multi-Channel-Handel, E-Commerce, CPG/D2C und Finanzdienstleistungen in den USA, Kanada und Europa. Laden Sie die Studie hier herunter: <https://mapp.com/de/download-mapp-customer-experience-study/>



Über Mapp

Marketer und Datenspezialisten sollten sich stets auf ihr Kerngeschäft fokussieren können, statt ihre Zeit damit zu verbringen, die dahinterstehende Technologie zu bändigen. Mit der Insight-basierten Customer Experience Plattform Mapp Cloud haben Marketing-Entscheider mehr Zeit für das Wesentliche und können ihre Markenbotschaften bestmöglich platzieren. Durch Customer Intelligence und Marketing Analytics gewinnen Unternehmen aus Daten einfach und effektiv kanalübergreifende Kunden-Insights, welche wiederum hochgradig personalisierte Marketing-Aktivitäten ermöglichen. Mapps Kunden profitieren von maßgeschneiderten und selbstoptimierenden Cross-Channel-Kampagnen auf Basis KI-gestützter Prognosemodelle. Automatisierte Nachrichten können so im idealen Marketing-Kanal, zum optimalen Zeitpunkt und mit der richtigen Kontaktfrequenz versandt werden. Dank der leistungsstarken Eins-zu-Eins-Personalisierung werden ein Höchstmaß an Engagement sowie eine langfristige Kundenbindung erreicht. Mehr Infos [hier](#).

Mapp betreibt Niederlassungen in sieben Ländern. Mapps Digital Marketing Plattform hilft über 3.000 Unternehmen, sich von der Masse abzuheben. Zu Mapps Kunden zählen u. a. Argos, Ella's Kitchen, Expert, Freesat, Lloyds Banking Group, MyToys, Pepsico, Quint und The Entertainer.

Pressekontakte:

schoesslers GmbH

Thalissa-Jennifer Klaps
+49 160 527 94 14
thalissa@schoesslers.com
www.schoesslers.com

Mapp Digital

Harald Oberhofer
+49 30 755 415 120
harald.oberhofer@mapp.com
www.mapp.com