

Fulfillment als Teil des Customer Experience Managements

digital communication day, 12.07.2021



#CEM #CXM

Customer Experience Management (CEM), zu Deutschen Kundenerfahrungs-Management, ist die Gesamtheit aller Prozesse, die ein Unternehmen einsetzt, um jede Interaktion zwischen einem Kunden und der Firma zu überwachen, zu begleiten und zu organisieren. Das umfasst den gesamten Kundenlebenszyklus (Customer Lifecycle).

Zufriedene Kunden – Loyale Kunden –
„begeisterte Botschafter“



Customer Experience Management

**Logistik
Fulfillment**



#GIGAgO #GIGATEC



GIGATEC 

The text "GIGATEC" is written in a large, bold, white, sans-serif font. To the right of the text is a circular icon containing a white silhouette of a shopping cart.

#touchpoints

Checkout

Verfügbarkeit, Zeit,
korrekte Bestände

Bestellabwicklung

Terminbestätigung,
Versandbestätigung,
Performance, Skalierung

Versandtracking

Echtzeitinformationen,
Automatisierung, Branding

Zustellung

Ausgewählter
Versanddienstleister

Packaging

Retouren

Einfach und Schnell,
automatisierte
Kommunikation



#packaging

Sicherer Transport

Optimale Verpackung unter Einhaltung sämtlicher Vorschriften und vorgaben

Branding

Personalisierung

Nachhaltige Verpackung (!!)

Packaging muss zum Brand passen

Schöne Pakete 😊

Auspackerlebnis ist Teil der CX



#contact

Markus Kramer

kramer@gigago.de



[linkedin.com/in/markus-kramer](https://www.linkedin.com/in/markus-kramer)



[xing.com/profile/markus_kramer5](https://www.xing.com/profile/markus_kramer5)

