

# Einsatzpotentiale von Crowdsourcing und Open Innovation für das Customer Experience Management



Filesize: 1.26 MB

## ***Reviews***

*The publication is great and fantastic. I am quite late in start reading this one, but better then never. I discovered this pdf from my dad and i suggested this ebook to discover.*  
**(Linnie Kling)**

## 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



### **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,...

[Save Document »](#)



### **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...

[Save Document »](#)



### **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,...

[Save Document »](#)



### **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...

[Save Document »](#)



### **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...

[Save Document »](#)