

Reengineering Customer Journeys mit BavariaDirekt

Steckbrief

Aufgabenstellung

- Definition und Auswahl relevanter Touchpoints entlang der Customer Journey
- Customer Journey Reengineering: Überprüfung der IST-Situation zur Identifikation von Kundenproblemen und Neugestaltung (Eliminierung, Optimierung, Automatisierung)

Vorgehen

- Zu Beginn Analyse des Status Quo, darauf folgend Desk Research und Konkurrenzanalyse
- Quantitative Studie und Experteninterviews

Setup

- 4 Projektkursstudenten
- Enge Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl sowie Mitarbeitern der BavariaDirekt auf Managementebene

Ergebnisse

- Ableitung von Handlungsempfehlungen