

Global User Experience mit FirstSpirit™: Die Wertschöpfungskette für einen erfolgreichen Online-Auftritt

Beim „Hype“ um die Customer Experience in der digitalen Welt vernachlässigen viele Unternehmen eine wichtige Grundvoraussetzung: Die positive Nutzererfahrung für die Akteure im Hintergrund – Content-Manager, Marketingmitarbeiter, Integratoren und Entwickler. Mit dem Global User Experience-Ansatz bietet FirstSpirit allen Beteiligten an der Online-Wertschöpfungskette eine passgenaue Lösung.



Ganzheitlicher Ansatz für eine umfassende User Experience

Komfortable Nutzerführung, schnelle Ladezeiten, personalisierter und mobiler Content sind die Zutaten einer positiven Customer Experience (CX) im Web. Doch reicht das aus, um sich im Wettbewerb erfolgreich zu profilieren? 80 Prozent der Unternehmen glauben, ihren Kunden gute Nutzererlebnisse zu bieten. Aber nur 8 Prozent der Kunden stimmen dem zu. Webseitenanbieter können dieses alarmierende Missverhältnis auflösen, indem Sie das Thema CX-Management nicht isoliert als Frontend-Thema betrachten, sondern als Ergebnis einer „Experience-Wertschöpfungskette“ aller Beteiligten in Marketing, Redaktion und IT.



Content Creator Experience: Für Marketingmitarbeiter und Redakteure

Content is King – viel zitiert und heute mindestens so gültig wie vor zwanzig Jahren. Grund genug, den „Inhaltschaffenden“ im Unternehmen eine höchst benutzerfreundliche Arbeitsumgebung bereitzustellen, mit der sie hochwertigen Content einfach erstellen können. Das Content Management System (CMS) FirstSpirit bietet Marketingmitarbeitern und Redakteuren dank umfassender Out-of-the-Box-Funktionalitäten eine herausragende Content Creator Experience – von der Erstellung, Verwaltung und Veröffentlichung von Inhalten oder der Nutzung beliebiger Drittanwendungen über die integrierte Vorschau für alle Ausgabekanäle auch im Responsive Design bis hin zu Management und Analyse von Kampagnen.



Integrator Experience: Für interne IT und externe Dienstleister

Für eine positive Customer Experience über alle Touchpoints hinweg müssen viele Systeme perfekt ineinandergreifen. Dazu gehören neben dem CMS auch E-Commerce- und CRM-Systeme, Datenbanken sowie Interaktions- und Collaboration-Lösungen. FirstSpirit bietet mit seiner offenen Architektur und zahlreichen Standardschnittstellen das optimale Fundament für eine zukunftssichere und flexible Best-of-Breed-Strategie: Integratoren können die jeweils besten Lösungen nahtlos mit dem CMS verbinden, um Prozesse zu optimieren, Synergien zu erzielen und Content-Managern wie Endnutzern eine noch bessere User Experience zu bieten.



Developer Experience: Für Entwickler im Unternehmen und beim Dienstleister

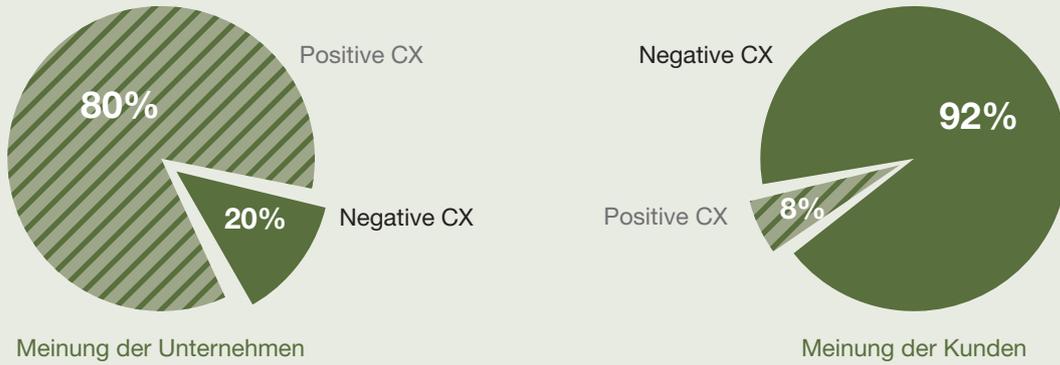
Mit durchdachten Developer Experience-Features berücksichtigt FirstSpirit als einziges CMS am Markt die Bedürfnisse und Anforderungen der Entwickler im Unternehmen und beim Dienstleister: Schnelle Erstellung und Anpassung von Templates durch innovatives Content-Highlighting mit dem visuellen Template-Inspector und -Debugger oder ein offener Entwicklungsprozess für die lokale und verteilte Entwicklung sowie die Unterstützung der „Wunsch-Tool-Chain“. FirstSpirit ermöglicht so eine hohe Qualität und schnelle Umsetzung der Web-Projekte.

Mehr Umsatz und schnellere Time-to-Market durch ganzheitliche User Experience

Eine gute Customer Experience bedeutet mehr als ein „Nice to have“, denn hohe Kundenzufriedenheit schlägt sich messbar in Geschäftszahlen nieder. Mit einer optimalen Vernetzung aller beteiligten „Experience-Worker“ sorgen Unternehmen dafür, dass relevante Informationen schneller online sind – für mehr Leads, erfolgreiche Kampagnen und bessere Platzierungen bei Suchmaschinen.

Missverständnisse in der digitalen Kommunikation vermeiden

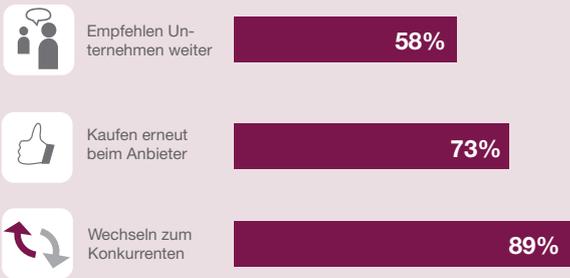
80% der Unternehmen denken, ihre Kunden erhalten eine herausragende Customer Experience. Nur 8% der Kunden stimmen dem zu. Ein mitunter „teures“ Missverständnis, denn eine positive CX trägt entscheidend zum unternehmerischen Erfolg bei.



Quelle: Bain&Company: Closing the delivery gap

CX beeinflusst Kaufentscheidungen

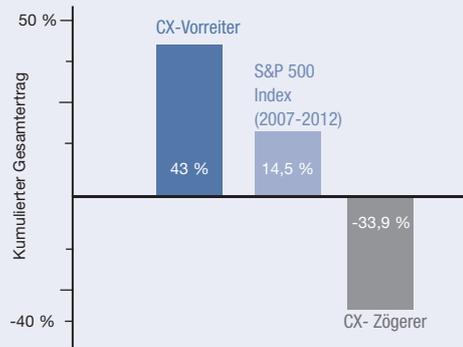
Die Customer Experience hat einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit von Kunden und Interessenten mit einem Unternehmen.



Quelle: Marketing Pilgrim April 26, 2012

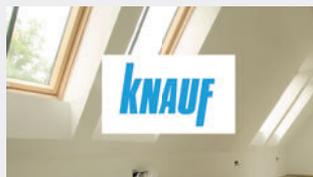
CX beeinflusst den Unternehmenserfolg

Die Customer Experience schlägt sich messbar in Geschäftszahlen nieder.



Quelle: Watermark Consulting, April 2013

FirstSpirit-Kunden



Sie wollen mehr darüber erfahren, wie Sie ihren Content mit FirstSpirit in Bestform bringen? Sprechen Sie uns an!



info@e-Spirit.com
www.e-Spirit.com