

*KOMPLEXE CUSTOMER
JOURNEYS IN DEN
GRIFF BEKOMMEN*

THE EASE OF DOING BUSINESS!

ECC FORUM DIGITAL, 29.09.2021

Timo Kieninger / Michael Freudenberg / Dirk Nölke

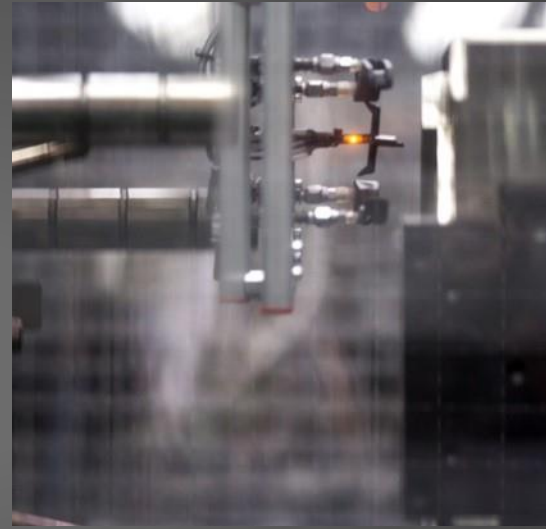
unic



MAGURA

MAGURA: ENGAGEMENT & PASSION

SEIT 1893



MOTORCYCLE

Bremssysteme
Kupplungssysteme
Lenker & Griffe

BICYCLE

Bremssysteme
Cockpitsysteme
Sattelstützen

KUNSTSTOFF

High-Tech Spritzguss
3K Technologie

SERVICES

Europaweit ca. 30.000
Fahrrad-/Motorrad-
Fachhändler

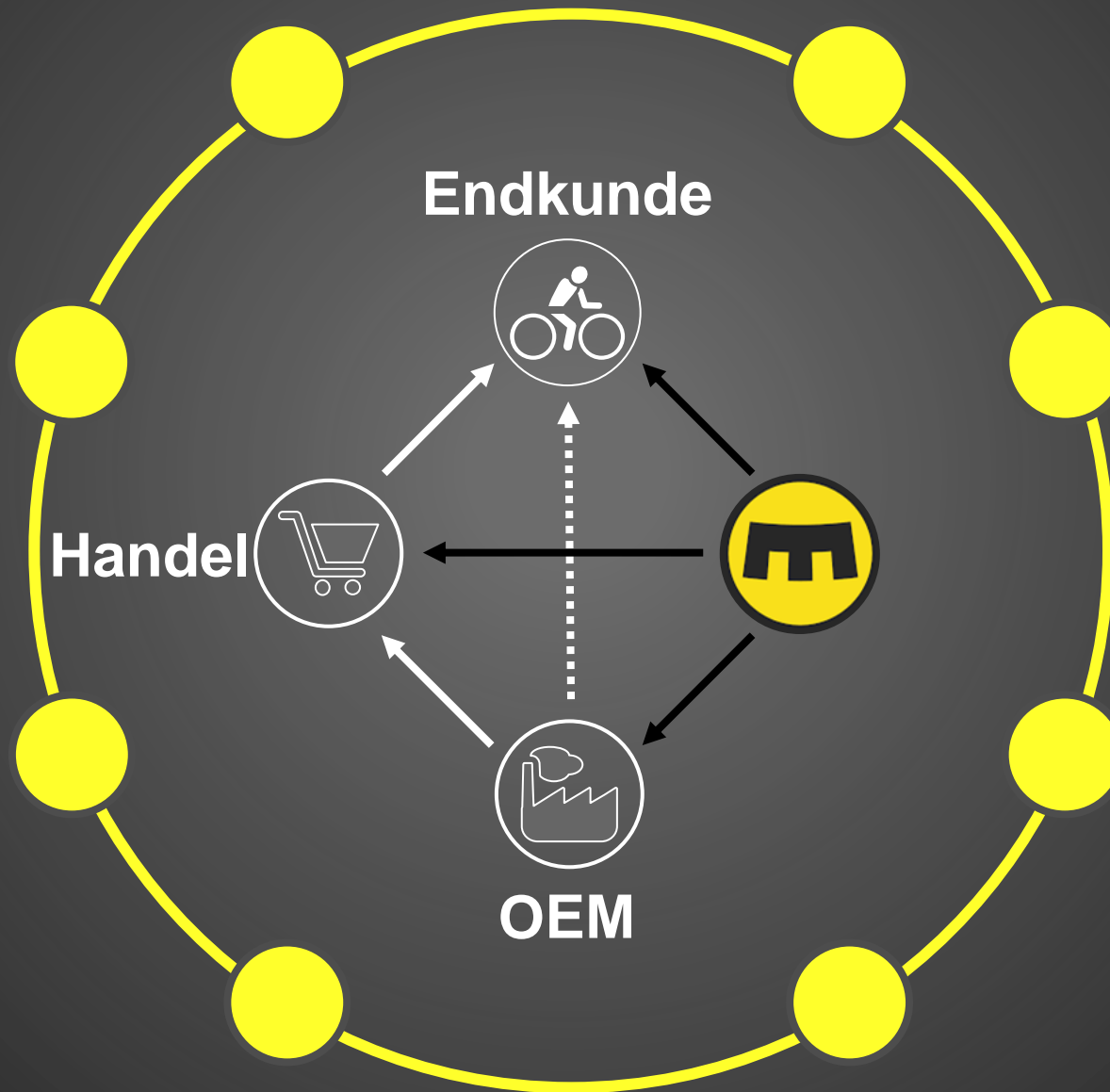
INTEGRIERTE BEARBEITUNG ALLER KUNDENSEGMENTE...

CUSTOMER
TOUCH POINTS

CUSTOMER
JOURNEY

CUSTOMER
LIFECYCLE DATA

CUSTOMER
EXPERIENCE



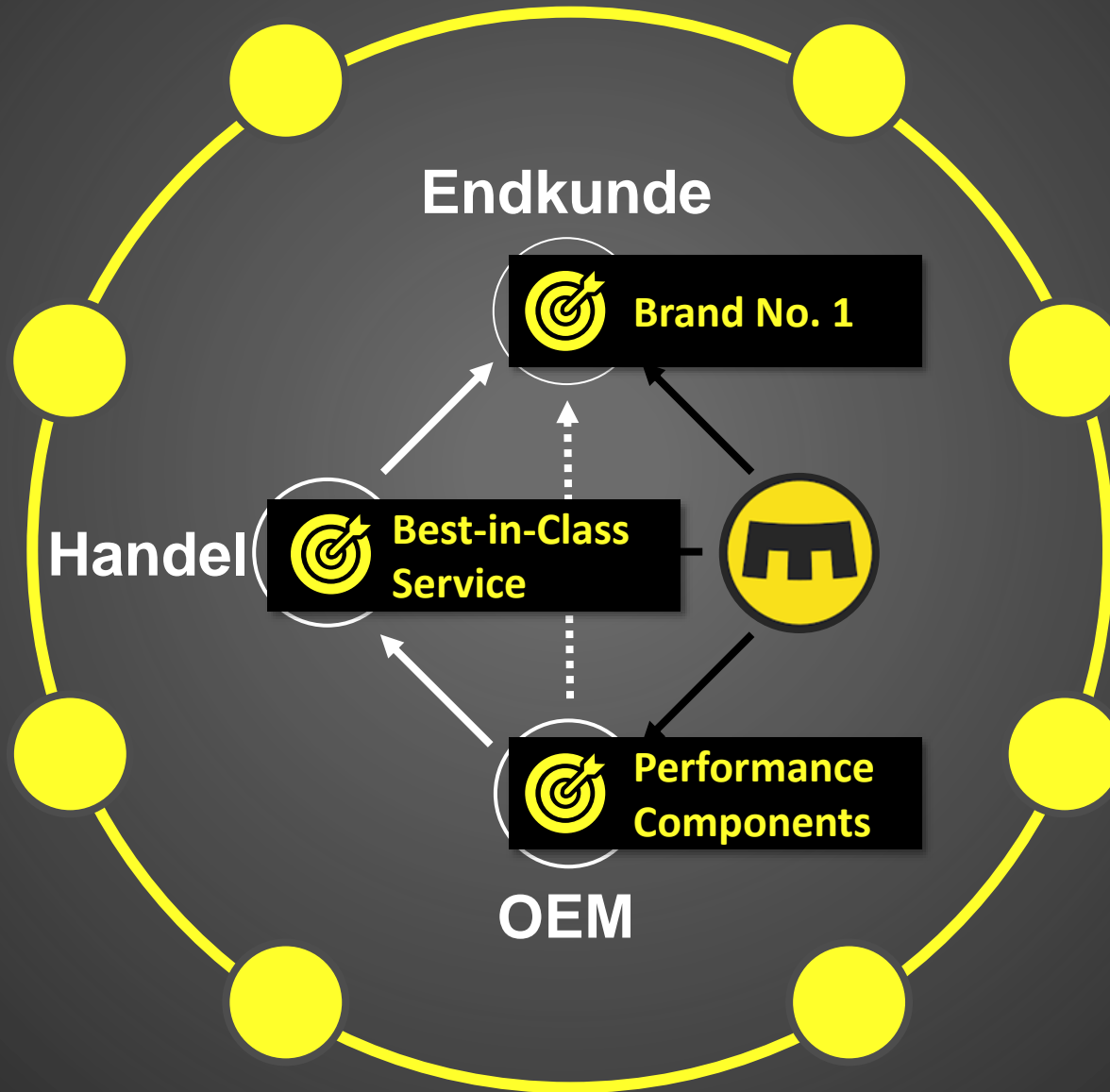
...ZUR ERREICHUNG UNSERER BUSINESS ZIELE.

**CUSTOMER
TOUCH POINTS**

**CUSTOMER
JOURNEY**

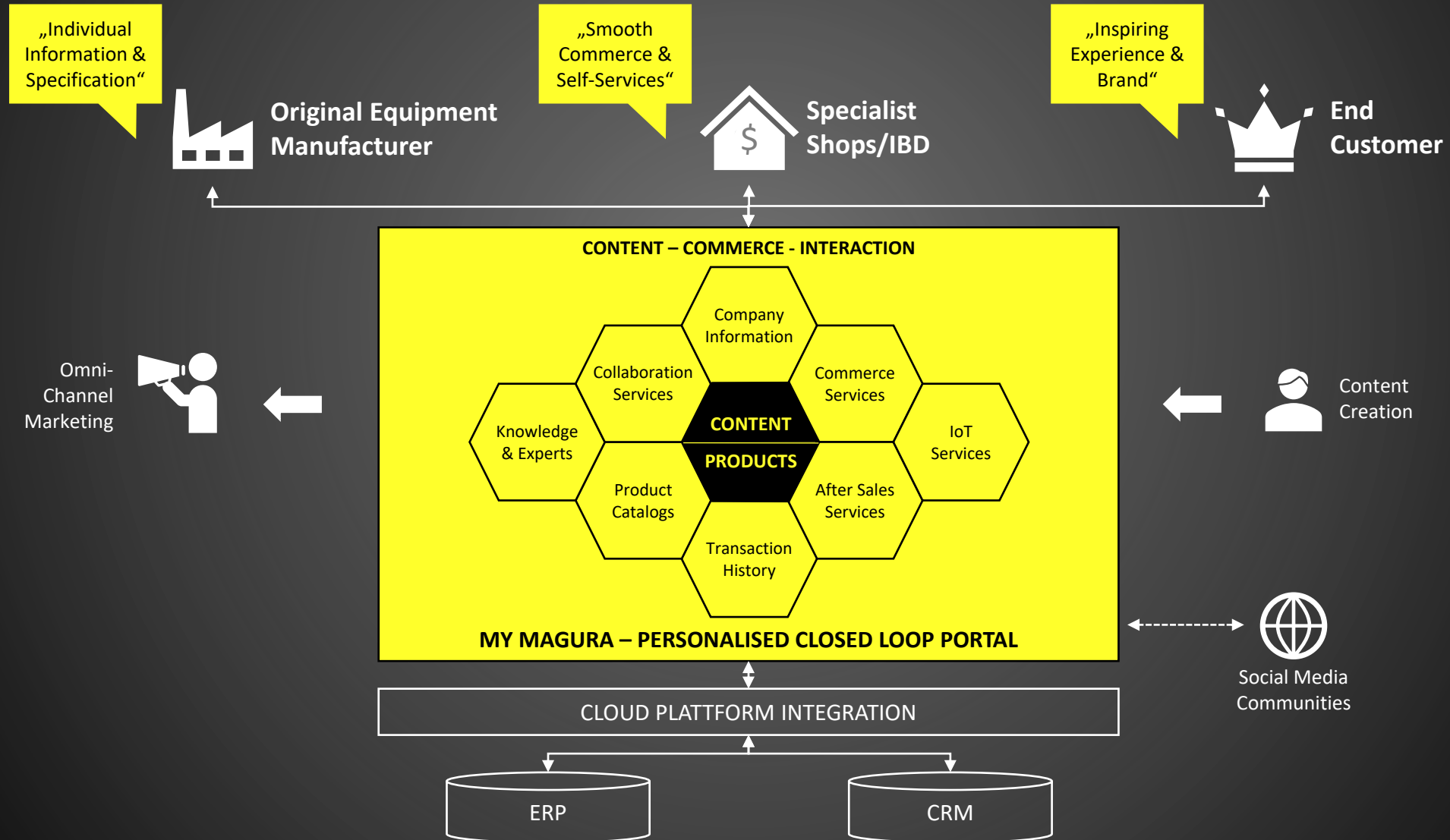
**CUSTOMER
LIFECYCLE DATA**

**CUSTOMER
EXPERIENCE**



INTEGRIERTES & PERSONALISIERTES CUSTOMER LIFE CYCLE PORTAL

UNSER LÖSUNGSANSATZ



MEHR ALS EIN IT-PROJEKT ...

HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Customer Driven

Konsequent am
Mehrwert ausgerichtet



Content is King

Neue & systematische
Content-Prozesse

Vom Projekt zum Produkt

Kontinuierliche Weiter-
entwicklung der Plattform

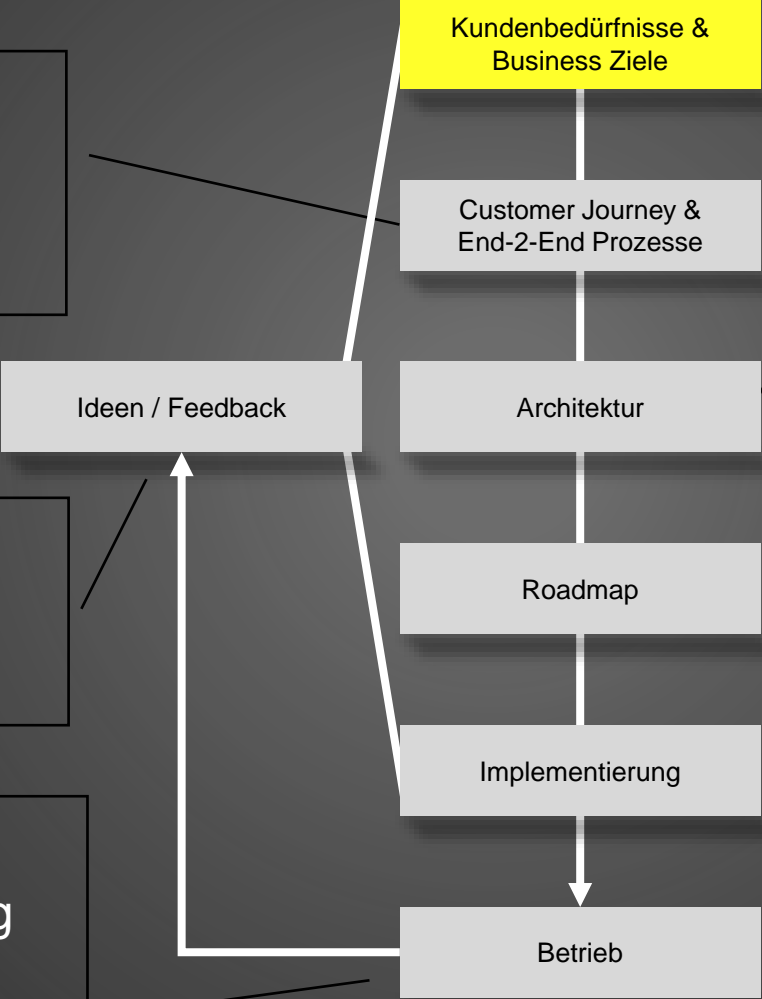
DER WEG ZUM ZIEL

ÜBERBLICK ZUM VORGEHEN

High Level Anforderungen
Customer Journey Map
Prozesslandkarte

Ideenprozess (Generierung,
Bewertung und Einsteuerung)

Betrieb und Weiterentwicklung
Monitoring



Business Model Canvas
Value Proposition Canvas
Product Vision Board

Technologie-Auswahl
Solution Strategy

Iteratives Vorgehen
Etablierung Release Prozess
Vorbereitung Organisation

Spezifikation der Lösung
Organisationsentwicklung
Agile Software Entwicklung

GEMEINSAM EINFACH MACHEN

KEY TAKE-AWAYS



Starke Vision für Kunden & Unternehmen

... getragen durch Inhaber & Management



Langfristige Plattform-Strategie

... ermöglicht Geschwindigkeit



Agiles Mind Set & Team Spirit

... denn die Menschen machen den Erfolg

DANKE

MAGURA.COM
UNIC.COM

unic



MAGURA