

Special Issue: Internet der Dinge (CRM)

IoT im Kundenkaufprozess

Kunden kaufen immer häufiger mit IoT-Devices (z.B. Sprachassistenten wie Amazon Alexa, den smarten Kühlschrank, oder den Dash-Button) ein. Dadurch verändert sich der traditionelle Kaufprozess: Mit dem Dash-Button fällt die Suche nach Alternativen Produkten weg, da immer das selbe Produkt per Knopfdruck nachbestellt wird. Sprachassistenten schlagen dem Besitzer Produkte vor, die auf Basis der gesammelten Daten zu dem Kunden passen. Und mit dem smarten Kühlschrank kann man während dem Kochen Lebensmittel bestellen, die gerade aufgebraucht wurden.

Wie verändert sich der Prozess der Kundenkaufentscheidung durch IoT-Geräte?



Schnellere Entscheidung?



Lock-In Effekt?

Einfachere Suche nach Alternativen?



Mehr Produktinformationen?



Bessere Entscheidungsqualität?

Welche Einstellungen haben Kunden zu Empfehlungssystemen?



Recommender
Macht Vorschläge.

Assistant
Unterstützt beim Kaufprozess.

Proactive Service
Führt den Kaufprozess proaktiv (ohne den Kunden) durch.