

# Kundenbedürfnisse ändern sich radikal. Unternehmen müssen jetzt handeln.

Die *Envolved Insights Community* zeigt Ihnen, was Ihre Kunden jetzt von Ihnen erwarten!



# Die **Involved Insights Community** zeigt Ihnen, was Ihre Kunden jetzt von Ihnen erwarten, wo Risiken aber auch Chancen liegen!

Was sollte ich jetzt an meine Kunden kommunizieren?

Wieviel Transparenz ist notwendig? Was überfordert?

Wie strahlen wir Zuversicht aus ohne ignorant zu wirken?

## Was erwarten meine Kunden jetzt von mir?

Wie kann ich jetzt das Vertrauen zu Kunden und Mitarbeitern stärken?

## Wie geht Customer Experience in Zeiten von Corona?

Wie sind unterschiedliche Kundengruppen von der Krise betroffen?

Wenn jetzt Solidarität und soziale Verantwortung in den Mittelpunkt rücken – was bedeutet das für mein Unternehmen?

Welche Produkte & Sortimente muss ich jetzt fokussieren?

Wie kann ich mich differenzieren?

## Wie sieht das „New Normal“ aus?

Werden neue Konsummuster entstehen? Wie sehen diese aus?

Welche Chancen tun sich für unser Unternehmen auf?  
Welche Geschäftsmodelle sind jetzt gefragt?

Welche Auswirkung hat das auf Vermarktung, Brand und CRM?

## Wie kann ich neue Kundengruppen langfristig an mich binden?

## Wie transformiere ich mein Geschäftsmodell in die digitale Welt?

# Die Involved Insights Community: Schnell am Kunden – Meinungen, Bedürfnisse und Wünsche unkompliziert und aus erster Hand.

?

Kritische Business Fragen

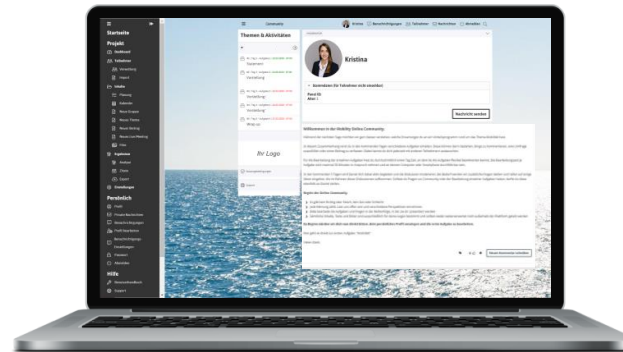
Involved Insights Community

Handlungsleitender Output

!

## Was Unternehmen sich jetzt fragen!

- Wie kann ich neue Kundengruppen langfristig an mich binden?
- Wie geht Customer Experience in Zeiten von Corona?
- Wie sind unterschiedliche Kundengruppen von der Krise betroffen?
- Wie kann ich jetzt das Vertrauen zu Kunden stärken?
- Was sollte ich jetzt an Kunden kommunizieren?
- Welche Produkte & Sortimente muss ich jetzt fokussieren?
- Werden neue Konsummuster entstehen? Wie sehen diese aus?
- Wie kann ich meine Leistungen in gleicher Qualität erbringen?
- Was erwarten meine Kunden jetzt von mir?
- Wenn Solidarität und soziale Verantwortung in den Mittelpunkt rücken – was bedeutet das für mein Unternehmen?
- Welche Chancen tun sich für unser Unternehmen auf? Welche Geschäftsmodelle sind jetzt gefragt?
- Wie transformiere ich mein Geschäftsmodell in die digitale Welt?
- ...

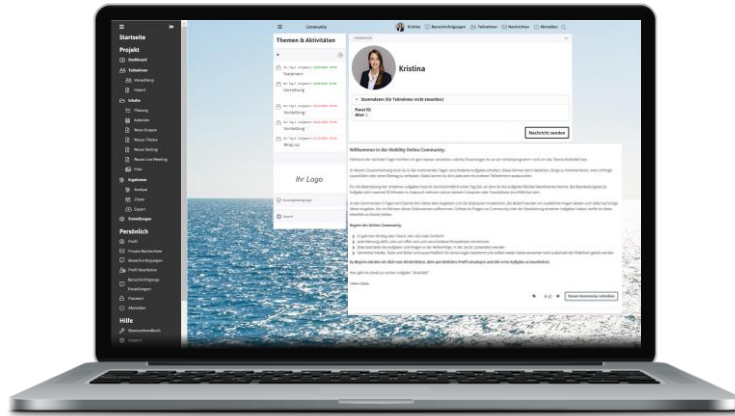


- ✓ Digitale Plattform
- ✓ Eigene & Wettbewerbskunden
- ✓ Verbindung von qualitativen & quantitativen Daten
- ✓ Moderierte Gruppendiskussion
- ✓ Produktives Co-Working

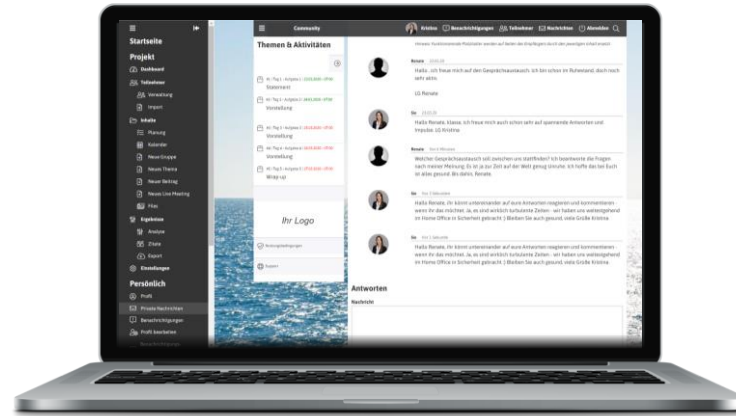
## Was die Involved Community liefert!

- Klare Orientierung zur Kundensicht.
- Qualitative Insights zu allen Business Fragen
  - Was erwarten meine Kunden jetzt von mir?
  - Wo liegen meine Chancen und wo meine Risiken?
  - Welche Maßnahmen sollte ich jetzt veranlassen?
- Zielgenaue Analyse auf Basis von Befragungs- und Transaktionsdaten
- Schnelle Verprobung von Ansätzen und Maßnahmen
- ...

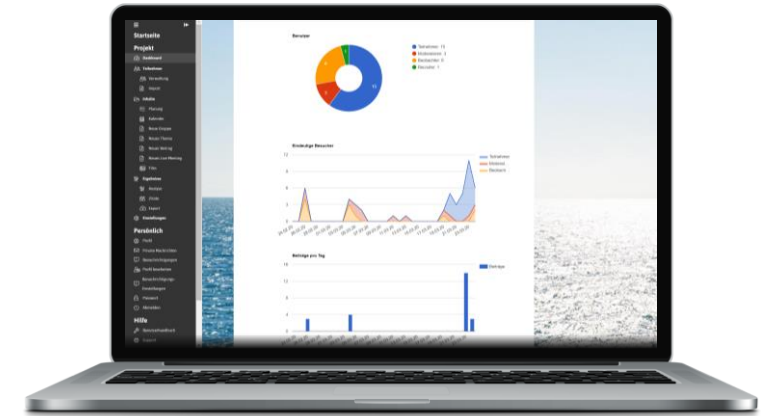
# Die Teilnehmer der Insights Community arbeiten im Co-Working Modus an Ihren kritischen Business Fragen und finden multiperspektivische Antworten.



- ✓ Digital & innovativ
- ✓ Relevanter Teilnehmerkreis
- ✓ Incentives für die Teilnahme



- ✓ Relevante kurzfristig anpassbare Fragestellungen
- ✓ Weitere Features wie z.B. Videos, Live-Meetings, dynamische Umfragen
- ✓ Kundenindividuelles Layout



- ✓ Enger Kontakt durch Moderation
- ✓ Live-Feedback
- ✓ Handlungsleitender Output auf Basis von Befragungs- und Transaktionsdaten

# Von Briefing bis Übergabe: Die Envoled Insights Community wird effizient innerhalb von 2 Wochen durchgeführt.



Dauer abhängig von internen Entscheidungs- und Freigabeprozessen sowie Dauer der Feldphase



# Schnell, konkret und ohne Filter: Die Erfolgsfaktoren der Involved Insights Community in unsicheren Zeiten.

- ✓ **Tiefes Verständnis** über reales Kundenverhalten und Wünsche in wenigen Tagen
- ✓ Zeitliche und örtliche **Flexibilität**
- ✓ **Schnell** aufzusetzen und flexibel anpassbar
- ✓ **Persönliche Nähe durch Moderation**, ermutigt Teilnehmer zum Denken und Handeln
- ✓ Fördert **Interaktion und offenen Austausch** - trotz räumlicher Distanz
- ✓ Über **Beobachterzugänge** können **verschiedene Stakeholder** dem Verlauf der Gruppendiskussion folgen
- ✓ Zuspiegelung von **CRM-Daten** für die Interpretation möglich
- ✓ **Zahlreiche Involved Communities** erfolgreich durchgeführt



**MEDIA - SATURN**



**M·net**  
Mein Netz

# Ihre Experten für Customer Centricity.

Über uns

- **2012 Gründung** von Envolved
- Leadership Team bestehend aus **CRM & Loyalty Pionieren**
- Expertise aus über **3 Jahrzehnten**
- Erfahrung aus über **1.000 Projekten**
- Blue Chips & Hidden Champions aus **B2B, B2C & B2B2C**
- **35 Mitarbeiter** an **3 Standorten** in Deutschland, Polen und England
- **100% Leidenschaft & Unabhängigkeit**



# Let's get involved.

Ihre Ansprechpartner



Managing Partner

**Jan Boluminski**

M +49 171 / 832 93 82

T +49 89 / 3 56 47 12-01

[j.boluminski@envolved.de](mailto:j.boluminski@envolved.de)



Partner

**Susanne Karlein**

M +49 160 / 478 49 97

T +49 89 / 3 56 47 12-14

[s.karlein@envolved.de](mailto:s.karlein@envolved.de)



Partner

**Florian Bruckmaier**

M +49 151 / 14 96 17 14

T +49 89 / 3 56 47 12-16

[f.bruckmaier@envolved.de](mailto:f.bruckmaier@envolved.de)



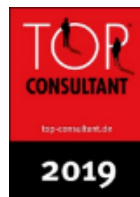
Partner

**Marco Lunger**

M +49 151 / 56 02 02 57

T +49 89 / 3 56 47 12-15

[m.lunger@envolved.de](mailto:m.lunger@envolved.de)



**Envolved GmbH**

Elsenheimerstr. 59, 80687 München

[www.envolved.de](http://www.envolved.de)