

CORONA ALS DIGITALISIERUNGSTREIBER

Gestaltung der Evolution der digitalen und mobilen User Experience

ESSAI Consulting AG 2020



SMART ENERGY



DIGITALISIERUNG



STRATEGIE



ENERGIE- & NETZVERTRIEB



SMART CITY



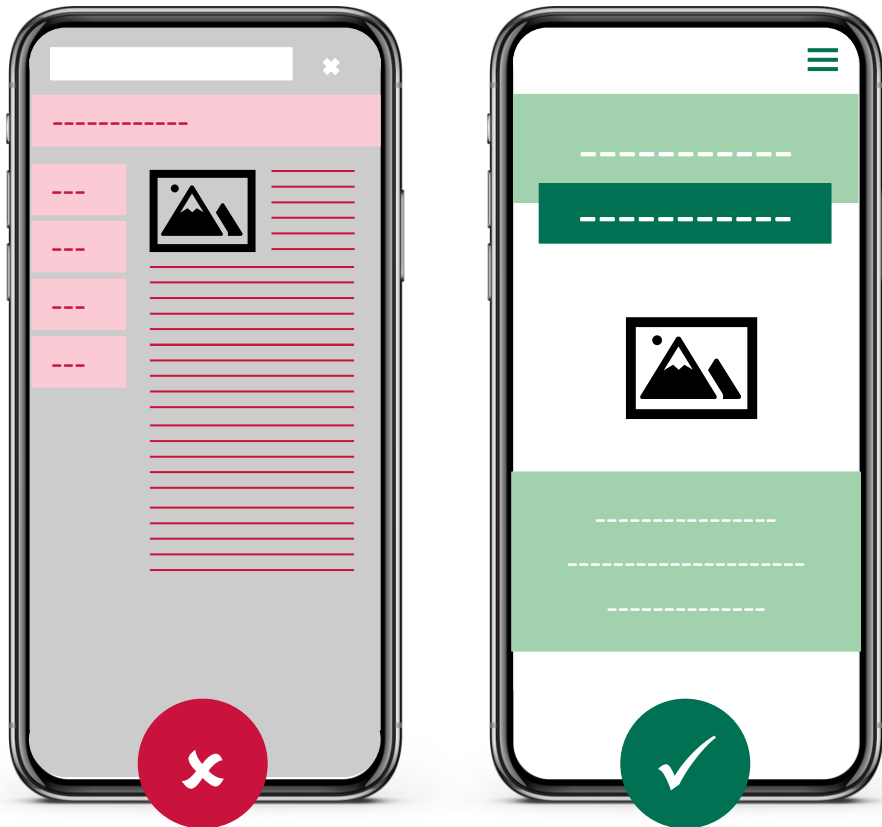
INFRASTRUKTUR

ESSAI

Der Lockdown hat in der Bevölkerung eine beschleunigte Verbreitung digitaler Erfahrungen ausgelöst



Unternehmen ohne digitale Angebote und professionell digitalisierte Kundenkontaktpunkte verschwinden aus dem Fokus der Kunden



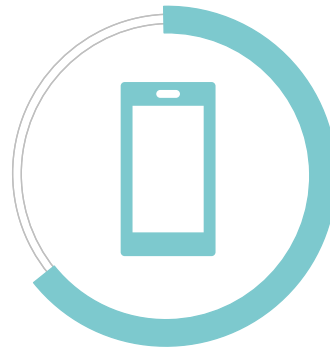
- **Extrem erhöhte Wahrnehmung der Online-Angebote**
Nach Lockdown und reduzierten Außenaktivitäten werden klassische Werbe- und Kontaktkanäle dauerhaft weniger gut wahrgenommen; SEO und Online-Werbung entscheiden
- **Starke Fokussierung auf gute „mobile usability“**
Kaufentscheidungen passieren „nebenbei“, Websites ohne Fokussierung auf primäre Inhalte und ansprechend großen Interaktionselementen verlieren an Besucherzahlen
- **Hohe Transparenz und einfacher Vergleich des Markts**
Reichweite und Bekanntheit der Marke sind klare Vorteile im digitalen Geschäft, aber gute und glaubwürdige Bewertungen sowie Preise entscheiden

Digitales Angebot und Online-Interaktion des EVU sind vollständig auf das Mindset der Kunden auszurichten



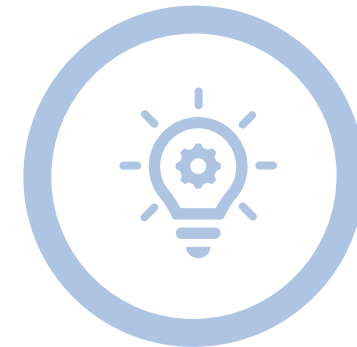
Analyse

Reifegrad der digitalen Kundenkontaktpunkte und Customer Journey



Konzeptionelle Optimierung

Digitale User Experience: Optimierung und Vereinfachung der Botschaften, Produkte, Usability



Umsetzungsbegleitung

Agile Entwicklung, Omni-Channel Ansatz und iteratives / inkrementelles Produkt-/ Releasemanagement

Silvia Dollinger

Partner

Mobil: +49 (0)160 78 47 96 8

E-Mail: silvia.dollinger@essai-ag.com

