

Legitimationsschreiben

Sehr geehrte Damen und Herren,

zurzeit führt die INFO GmbH Markt- und Meinungsforschung mit Sitz in Berlin gemeinsam mit dem Lehrstuhl **von Professor Dr. Dr. h. c. mult. Christian Homburg der Universität Mannheim** eine branchenübergreifende Studie zum **Thema Erfolgsauswirkungen von Customer Journey Management im Business-to-Business-Kontext** durch.

Zum Hintergrund der Studie: Durch die Digitalisierung und ein sich veränderndes Kundenverhalten, wird im B2B-Kontext das Management aller Kanäle und Kundenkontaktpunkte, das sogenannte Customer Journey Management, zunehmend als Schlüssel zum langfristigen Unternehmenserfolg gesehen. Dennoch ist für Unternehmen häufig unklar, wie ein erfolgreiches Customer Journey Management auszugestalten ist. Erklärtes Ziel dieser Studie ist daher:

1. Die Identifikation zugrundeliegender Erfolgsfaktoren des Customer Journey Management und daraus resultierende Auswirkungen auf die Lieferantenperformance sowie
2. die Identifikation des aus Customer Journey Management resultierenden Nutzens für den Kunden.

Durch die Befragung von Lieferanten und deren Kunden, nimmt diese Untersuchung daher sowohl eine anbieter- als auch eine kundenseitige Betrachtung vor.

Dieser Befragung richtet sich an Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Vertrieb oder Kundenservice.

Wir bitten um **etwa 25 Minuten** Ihrer Zeit. Als Dank für Ihren vollständig ausgefüllten Fragebogen **bieten wir Ihnen einen Ergebnisbericht:** Dieser gibt Ihnen zahlreiche **konkrete Handlungsempfehlungen** zur Organisation der Kundeninteraktion im digitalen Zeitalter. Der Ergebnisbericht vermittelt Ihnen Erkenntnisse darüber, welche Auswirkungen Customer Journey Management auf anbieter- und kundenseitige Kosten haben und **welchen Mehrwert Customer Journey Management für Sie generiert**. Den Ergebnisbericht erhalten Sie nach Beendigung und Auswertung der Studie.

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig! Sämtliche Antworten von Ihnen werden streng vertraulich behandelt. Ihre Eingaben werden unter striktem **Datenschutz** einzig für wissenschaftliche Zwecke verarbeitet. Ergebnisse der Studie werden ausschließlich in aggregierter und **vollständig anonymisierter Form** veröffentlicht. Individuelle Angaben werden **unter keinen Umständen an Dritte weitergegeben**. Generell werden keine sensiblen Daten in dieser Studie abgefragt.

Das Forschungsprojekt durchgeführt von



Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
Christian Homburg



Moritz Tischer,
M.Sc.

Für weitere Fragen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der INFO GmbH Markt – und Meinungsforschung von Montag bis Freitag in der Zeit von 10.00 bis 18.00 Uhr unter der Rufnummer 030/49001-0 zur Verfügung oder Sie kontaktieren Herrn Moritz Tischer per E-Mail (moritz.tischer@bwl.uni-mannheim.de) oder telefonisch unter 0621/ 181-3552.

Vielen Dank für Ihre Zeit und Teilnahme! Durch Ihre Unterstützung als Experte leisten Sie einen wichtigen Beitrag zur Forschung!