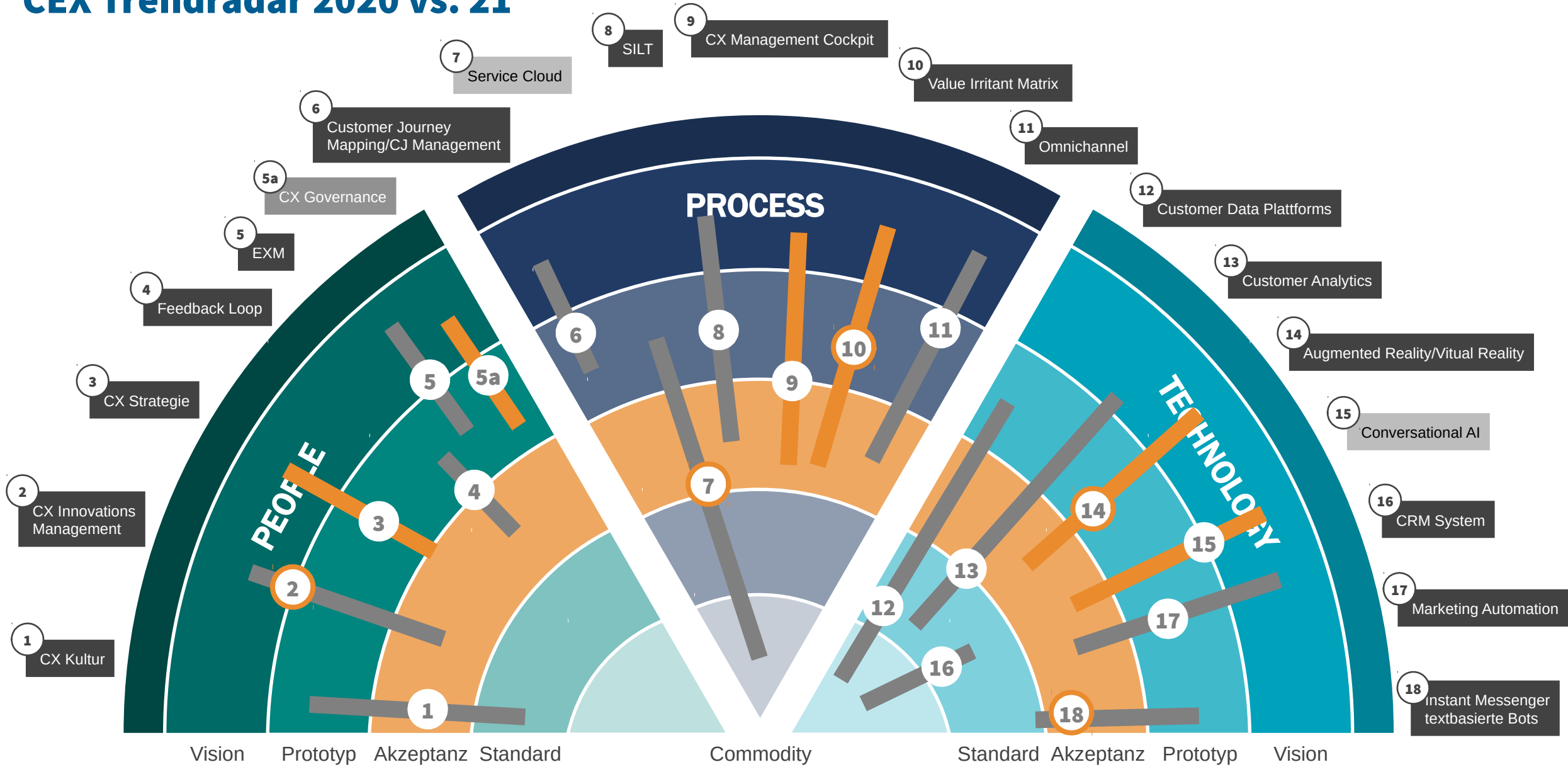


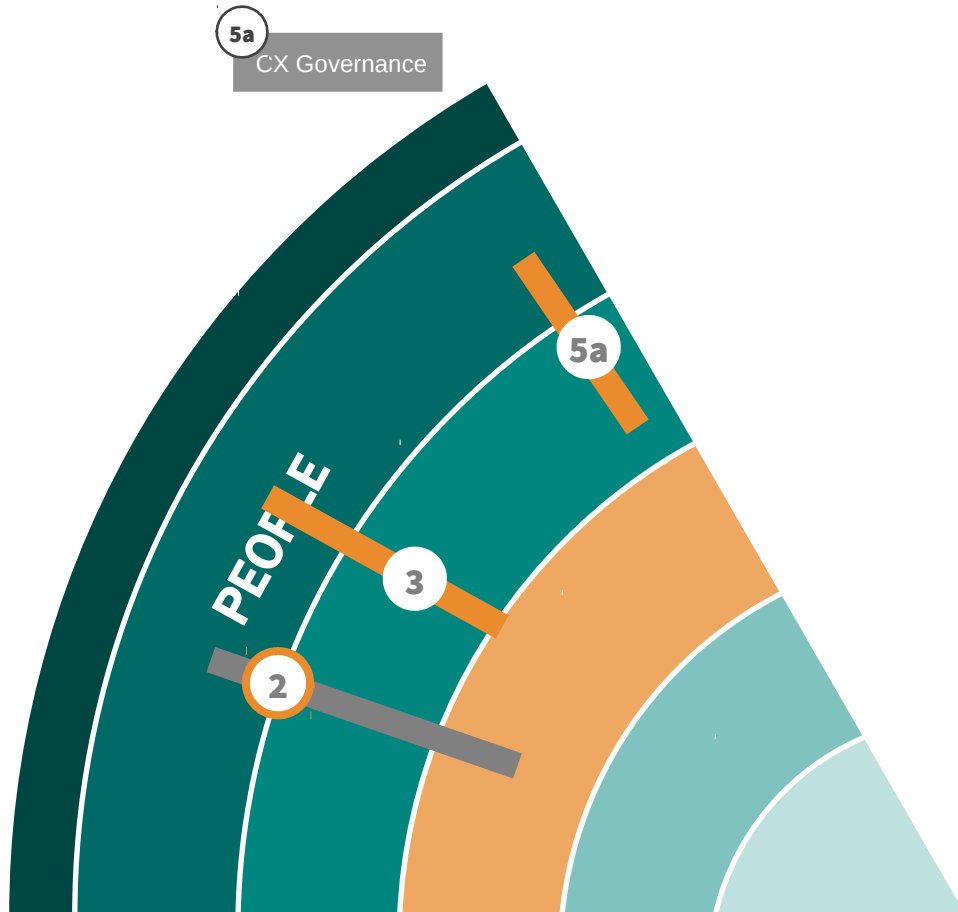
CEX Trendradar 2020 vs. 21



(x) Customer Journey Mapping — gibt die aktuelle Spannweite der Durchdringung im Markt an, sowie den durchschnittlichen Wert des Status

Legende

Die Veränderungen des CEX Radars 2020 zu 2021 leicht erklärt



5a
CX Governance

mittelgrau: Neu aufgenommen

7
Service Cloud

hellgrau: Umbenannt

2

Kreis mit oranger Umrahmung: Die Position hat sich innerhalb der Reifegradphasen deutlich verändert; die Spannbreite der Durchdringung ist jedoch gleichgeblieben

5a

Oranger Balken: Die Spannbreite der Durchdringung hat sich deutlich verändert. Dies kann eine Verschiebung hin zur Phase Standard bedeuten oder aber insgesamt eine größere Spannbreite, die nun mehrere Phasen umfasst.

Wesentliche Änderungen 2021

Neu aufgenommen:

CX Governance

Umbenannt:

- Aus Service Ticketing wird Service Cloud
- Aus NLP/Digitale Assistenten wird Conversational AI