



In dieser Folge unseres Relevant Retail Podcasts sprechen unsere Gast-Moderatorin Daniela Schneider und unsere Co-Founderin Heike Scholz mit Klaus Rovara, Head of Digital Business for Consumer bei der BSH Hausgeräte GmbH, formerly known as Bosch Siemens Hausgeräte.

Gegründet 1967 als Gemeinschaftsunternehmen der Robert Bosch GmbH (Stuttgart) und der Siemens AG (München), ist BSH heute der größte Hausgerätehersteller in Europa und verfügt über ein globales Markenportfolio.

Klaus Rovara ist u.a. verantwortlich für das CRM und Social Media bei Bosch, Siemens, Gaggenau und Neff und sprach mit uns über seine Erfahrungen mit der Digitalisierung des Kunden-Service. Er beobachtet bei BSH einen Trend weg von den Social Media Plattformen, zurück auf die Webseiten des Herstellers, wenn es um standardisierbare Q&A geht.

Kundenbewertungen spielen eine herausragende Rolle und werden bei BSH auf den eigenen Webseiten von verschiedenen Dritt-Anbietern gesammelt und aggregiert dargestellt. Auch dies holt die Kunden wieder zurück und steigert den Kundennutzen der Webseiten von BSH.

ZUKUNFT DES EINKAUFENS war in diesem Jahr mit einem eigenen Podcast Studio auf dem Deutschen Handelskongress vertreten. Mit unserem Podcast Label „Relevant Retail“, das wir gemeinsam mit dem POPAI Verband entwickelt haben, befragen wir interessante Menschen am Rande des Kongresses.

Wer lieber zuschaut, hier das Video von dem Gespräch. Alle Interviews und Gespräche, die wir beim Deutschen Handelskongress 2017 geführt haben, sind in unserer Playlist auf Youtube.



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

[Video laden](#)

YouTube immer entsperren