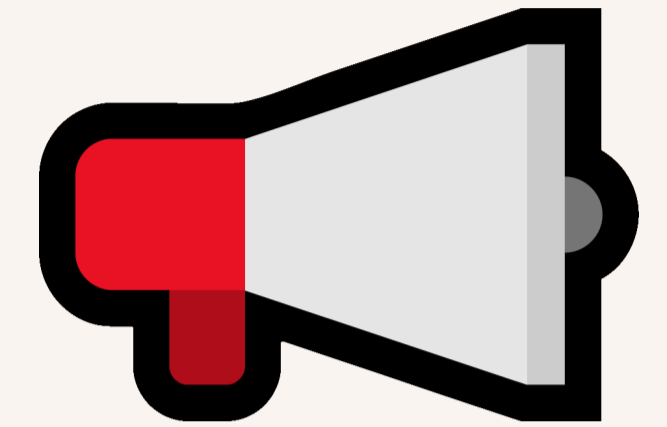
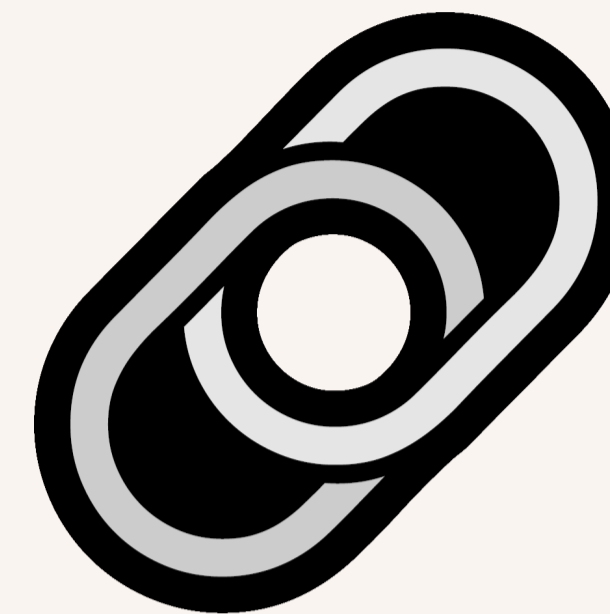
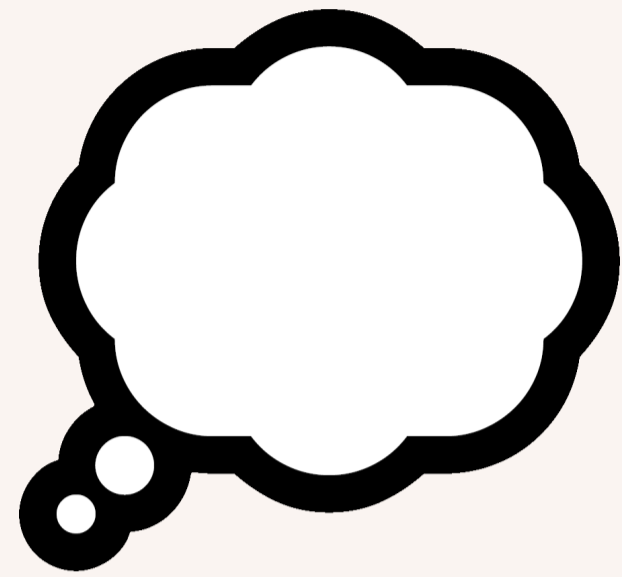


# Wie AI Kundenreisen verändert

## Legende

Seltener durch AI  
Weitgehend unverändert  
Neu durch AI



## Bewusstsein

Recherchiert ein Problem auf Google

Liest Blogartikel

Konsumiert Social-Media-Inspirations-Content

Fragt Freunde / Bekannte

Wird von AI auf ein Problem hingewiesen

Nutzt AI zur ersten Einschätzung

## Überlegung

Liest Leitfäden, Tutorials & Ratgeber

Konsumiert Reviews & Vergleiche

Liest Community-Kommentare

Lässt AI Content zusammenfassen

Erfragt Alternativen & Einschätzungen

Holt sich personalisierten Rat

Lässt AI vergleichen

Lässt sich durch AI rückversichern

## Entscheidung

Vergleicht Anbieter

Besucht Produkt- / Serviceseiten

Prüft Preise, Lieferzeiten & Services

Holt letzte externe Bestätigung

Schliesst Kauf ab

Prüft über AI, ob Anbieter seriös wirken

Lässt AI Produkt & Anbieter überprüfen

Fragt AI nach „Stolperfallen“

## Bindung

Googelt nach Problemlösungen

Liest FAQs und Hilfeartikel

Fragt Support an

Nutzt Community-Bereiche oder Foren

Nutzt AI für 1:1-Troubleshooting

Lässt AI Bedienung, Einstellungen & Funktionen erklären

Lässt Support-Infos über AI zusammenfassen

## Empfehlung

Empfieht Produkte im Freundeskreis

Bewertet & schreibt Rezensionen

Teilt Erfahrung in Communities oder Social Media

Nutzt Referral-Programme

Erwähnungen im Internet werden durch AI verstärkt

Nutzer validieren Empfehlungen über AI statt Menschen