



Spletno mesto, pri dostavi na dom, na prevzemnem mestu, pri čakalnju na blagajni; na servisu, telefonski podpori, skrbi za stranke, odziv na sporočilo -> e-pošta, družbeni mediji, klici)

↑
uporabniška izkušnja

PROCESI

↓
komuniciranje s kupci -> klasični -> digitalni kanali
kupcem dostavite naročeno
poprodajne storitve