

KUNDENZENTRIERUNG

Vertriebserfolg durch
personalisierte Kundenbeziehungen

insentis



FÜR EINE PERFEKTE KUNDENERFAHRUNG SIND MANAGEMENT, TECHNOLOGIE UND TOUCHPOINT-STEUERUNG IM EINKLANG

„Wer auf andere Leute wirken will, der muss erst einmal in ihrer Sprache reden.“

(Kurt Tucholsky)



Customer first: Kundenzentrierung als entscheidender Erfolgsfaktor

Erfolgreiche Unternehmen verbessern jeden Tag ihre Kundenbeziehung. Im Dialog über alle Touchpoints hinweg lernen sie immer mehr über deren Bedürfnisse. Neue Produkte und Services werden passend für die Kunden entwickelt und erfolgreich über den richtigen Kanal zur richtigen Zeit angeboten.

Im Unternehmen sind die Kundenbedürfnisse der Maßstab für die relevanten Handlungen und Prozesse. Mitarbeiter verfügen über das richtige Mindset und Prozesse funktionieren so gut, dass der Kunde mit jedem Kontakt eine gleichbleibend hohe Leistung und Aufmerksamkeit erhält.

Technologien unterstützen an allen Stellen Mitarbeiter und Prozesse. Der automatisierte Informationsgewinn über alle Touchpoints hinweg ist der Dreh- und Angelpunkt bei der Kundenzentrierung.

Das kundenzentrierte Unternehmen

Für Unternehmen ergeben sich aus der täglichen Verbesserung der Kundenzentrierung drei wichtige Marktvorteile:

- Eine optimierte Kommunikation mit den Kunden sorgt bei Bestandskunden für steigende Treue. Dieses Ziel wird erreicht, wenn der Kunde passende Information zur richtigen Zeit über sein bevorzugtes Medium erhält.
- Gut abgestimmte Kommunikation sorgt dafür, dass selbst bei aktiver Ansprache durch den Wettbewerb Kunden treu bleiben. Gleichzeitig erhalten Unternehmen über ihre Kunden wichtige Informationen: Welche weiteren Produkte, Dienstleistungen und Services sind für sie relevant und welchen Preis sind sie bereit zu zahlen?
- Mit dem Wissen über die Kunden kann die Neukundenakquise optimal ausgerichtet und gestaltet werden.

Der zukünftige Ausbau erfolgt über eine stabile, transparente Beziehung und ermöglicht so den bestmöglichen Erfolg. Die täglichen Aufgaben für Unternehmen zur Weiterentwicklung der Kundenzentrierung liegen im Management, der Technologie und der Touchpoint-Steuerung. Hier werden die wichtigen Grundlagen dafür geschaffen, dass Kunden über Marketingmaßnahmen an das Unternehmen gebunden werden. Alle drei Disziplinen bilden im Zusammenspiel das Rückgrat der Kundenzentrierung.



Mit dem Blick
für das Ganze.

WIR BEGLEITEN SIE BEI DEN ANSTEHENDEN HERAUSFORDERUNGEN MIT EINEM INTERDISZIPLINÄREN TEAM

Unsere Vorgehensweise

Jedes Unternehmen hat seine individuelle Situation und ist in den vielen Bereichen, die Kundenzentrierung maßgeblich nach vorne zu treiben, unterschiedlich weit entwickelt. Wir orientieren uns bei der Umsetzung am Unternehmen und entwickeln mit Ihnen Umsetzungspläne, die zur Struktur und Kultur des Unternehmens passen. Gemeinsam legen wir fest, welche Maßnahmen in welcher Reihenfolge und Intensität behandelt werden. Bei der Umsetzung begleiten wir Sie und entwickeln Lösungen für den Umgang mit Veränderungen und Widerständen. Wir binden die Mitarbeiter intensiv in den Umsetzungsprozess ein und sorgen so für eine maximale Akzeptanz der Maßnahmen. Unsere Intention ist es, mit engagierten Mitarbeitern gemeinsam Ihre Ziele zu erreichen.

Management

- Mitarbeiter denken und handeln kundenfokussiert.
- Unternehmensweiter Dialog mit dem Kunden ist als ganzheitlicher Prozess angelegt.

Technologie

- Kunden sind eindeutig identifizierbar.
- Tools unterstützen einen ganzheitlichen Kundenprozess.

Touchpoint-Steuerung

- Kunden erhalten mit jedem Kontakt eindeutige und jederzeit passende Informationen.
- Relevante Informationen über die Kunden werden standardisiert gesammelt und ausgewertet.

Ihre Vorteile

- Eindeutige Ziele: verständlich und motivierend für jeden Mitarbeiter.
- Abgestimmte Auf- und Ablauforganisation: kundenorientierte Aufgaben und Prozesse.
- Engagierte Mitarbeiter: Vertriebler Spirit und kundenfokussiert.
- Professionelles Management: Tools und Methoden für jede Situation und Herausforderung.

- Einheitliche Datenbasis: eindeutig identifizierte Kunden mit kompletter Kundenhistorie.
- Transparente Kunden: Ergänzende Daten zur mehrdimensionalen Beschreibung der Kunden.
- Fließende Daten: Technologie, die Daten an allen Stellen sammelt, verknüpft und auswertet.
- Passendes CRM: auf Bedarf abgestimmtes Tool zum Kundenbeziehungsmanagement.

- Ganzheitliche Customer Journey: steuerbare Erfolgsgeschichten für Ihre Kundengruppen.
- Umfassender Omni-Channel: nahtloser Dialog mit Kunden, wann, wo und wie sie es wünschen.
- Transparente Vertriebspartner: erfolgreiches Management der angebotenen Dienstleistungen.
- Verlässliche Marketing Automation: Botschaften möglichst effizient transportieren.



LEISTUNGSSPEKTRUM



**IT-Architektur
und -Betrieb**



IT-Compliance



IT-Security



**Digitale
Transformation**



Management



**Effizienzorientiertes
IT-Controlling**



Outputmanagement



Kundenzentrierung

Gute Beratung heißt für uns, die wichtigsten Disziplinen zu beherrschen und in umsetzbaren Lösungen zu bündeln. In unserer Beratung verknüpfen wir Branchen- und Fachwissen mit Management und Technologie, denn die Veränderungsgeschwindigkeit verlangt eine interdisziplinäre Ausrichtung.

Neue IT-Technologien sind heute die Treiber neuer Geschäftsmodelle und -strukturen. Dies gilt für das Kerngeschäft von Unternehmen und in noch viel höherem Maße für die Rolle und Organisation der IT in den Unternehmen. IT und Fachabteilungen müssen in einer dynamischen Interaktion stehen, um den Anforderungen an Reagibilität, Time-to-Market und Effektivität gerecht werden zu können. Insentis erarbeitet mit ihren Mandanten unternehmensspezifische Handlungsbedarfe, die technologische Anforderungen, benötigte Skills, geeignete Organisationsstrukturen und finanzielle Ressourcen miteinander in Einklang bringen.

WIR ENTWICKELN IHR UNTERNEHMEN VOM KUNDEN AUS.

Ihre Ansprechpartner für das Thema „Kundenzentrierung“



Markus Rücker

Partner

Mobil: +49 172 8688791
markus.ruecker@insentis.com



Lars Vollmer

Senior Manager

Mobil: +49 151 70430847
lars.vollmer@insentis.com