

# ALLES FÜR DEN KUNDEN

## DER KUNDE IM MITTELPUNKT BIETET CHANCEN

Für **88 %** der Unternehmen gehört die **Kundenzentrierung** derzeit zu den wichtigsten Themen.

Für **77 %** der befragten Unternehmen ist das **zunehmende Kundenbedürfnis nach individuelleren Produkten und Services** eine Chance für Wachstum und mehr Umsatz.

**Knapp die Hälfte** der Unternehmen (49 %) beurteilen ihre derzeitige Kundenzentriertheit als **nicht gut**.

In mehr als **einem Drittel** der Unternehmen ist das **Kundenerlebnis Chefsache** (35%).

## DER KUNDE IST ANSPRUCHSVOLLER KÖNIG

### Auswirkung der Digitalisierung auf die Kundenbeziehungen der Unternehmen:



**66 %**  
Kunden sind anspruchsvoller.



**43 %**  
Kunden erwarten 24/7-Erreichbarkeit.



**41 %**  
Preis wird zu wichtigerem Kaufkriterium.

### Hindernisse auf dem Weg zu mehr Kundenzentrierung:



**37 %**  
hohe Investitionen



**36 %**  
Datenschutz und Sicherheit



**31 %**  
fehlende Experten für die Entwicklung eines kundenzentrierten Geschäftsmodells

## 5 SCHRITTE ZU EINER DATENBASIS FÜR KUNDENZENTRIERTHEIT

### Stufe 5

Das Geschäftsmodell eines **datengetriebenen Unternehmens** etabliert sich.

### Stufe 4

Zusätzlich werden **externe Daten genutzt**.

### Stufe 3

Die Kundeninformationen sind **kanalübergreifend konsolidiert**.

### Stufe 2

In den Kommunikationskanälen werden **Kundendaten aggregiert**, aber die **Kanäle sind isoliert voneinander**.

### Stufe 1

Die **Datenhaltung** ist lediglich für die regulatorischen Notwendigkeiten ausgelegt.

**44 %**  
systematische Markt- und Meinungsforschung

Was die Unternehmen heute schon tun, um Daten zu bekommen

**28 %**  
Bündelung eigener Leistungen mit den Angeboten anderer Unternehmen zu **einem Gesamtpaket**

**37 %**  
größerer Handlungsspielraum für Mitarbeiter im Kundenservice, um **individuelle Wünsche** zu erfüllen

## KONKRETE ERFOLGE DER KUNDENZENTRIERUNG:

Umsatzsteigerung:	32 %
mehr Cross- und Up-Selling:	29 %
mehr Weiterempfehlungen:	29 %
mehr Neukunden:	22 %
mehr Kosteneffizienz:	19 %
Gewinnsteigerung:	15 %