



Digitales CRM: Unternehmen haben branchenübergreifend Nachholbedarf

München, 28.06.2018. Gute Kundenbeziehungen und eine professionelle Customer Experience sind für den Erfolg von Unternehmen das A und O. Die Nutzung von Kommunikationskanälen und -technologien im Internet sind in Zeiten der Digitalisierung dafür essentiell. Iskander Business Partner hat eine branchenübergreifende Reifegradmessung im digitalen Customer Relationship Management durchgeführt und festgestellt: Es gibt großen Handlungsbedarf – über alle Branchen und Unternehmensbereiche hinweg.

Digitales Customer Relationship Management (dCRM) dient dazu, anhand von gesammelten und aufbereiteten Datensätzen, Kundengewohnheiten und -vorlieben zu erkennen. Gleichzeitig hilft es dabei, die Kommunikation mit Kunden zu vereinfachen, zu verbessern sowie zu automatisieren – Ziele, die für jedes Unternehmen oberste Priorität haben sollten. Für die Reifegradmessung hat Iskander Business Partner (IBP) über 400 Unternehmen aus den Branchen Automotive, Telekommunikation, Tourismus, Banking und Financial Services sowie Versicherung untersucht und festgestellt, dass der Nachholbedarf in allen Bereichen noch groß ist. Betrachtet wurden die Unternehmen in Hinblick auf die fünf Kategorien Strategie & Ziele, Organisation & Prozesse, Produkte & Services, Datenanalyse & Reporting, Distributions- & Kommunikationskanäle.

Auf einer Skala von 1 bis 5 schnitten die untersuchten Unternehmen mit einem Mittelwert von 3,0 ab. „Die Ergebnisse zeigen, dass Unternehmen zwar angefangen haben, sich mit dem Thema Digitalisierung des CRM zu beschäftigen, sie aber nach wie vor weit davon entfernt sind, alle Möglichkeiten vollständig auszuschöpfen“, sagt Michael Morf, Berater bei Iskander Business Partner.

Die Branchen Tourismus und Versicherung schnitten in allen Dimensionen unterdurchschnittlich ab. Die Telekommunikationsbranche hingegen konnte mit 3,2 die besten Ergebnisse erzielen. „Laut unserer Reifegradmessung haben Unternehmen mit höheren Umsätzen tendenziell auch eine stärkere digitale CRM-Ausrichtung“, fasst Lars Jurischka, Berater bei Iskander Business Partner, zusammen. „Leider ist festzustellen, dass einige Unternehmen keinen Verantwortlichen definiert haben, der federführend das digitale CRM vorantreibt.“

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass Unternehmen aller Branchen noch mehr für das Thema dCRM tun können. „Wir empfehlen, besonders wenn es um Innovationen oder digitale Themen geht, die Mitarbeiter in den Prozess der Strategieausrichtung miteinzubeziehen. Gleichzeitig sind die Rollen für die Umsetzung der Digitalisierung des CRM genau zu definieren und auf verschiedene Managementebenen zu verteilen“, sagt Lars Jurischka. „Um zum Beispiel Angebote für Kunden zu personalisieren, empfiehlt sich die

Pressemeldung



Implementierung von real-time Marketingkampagnen und Angeboten“, rät Michael Morf. „Verschiedene Monitoring- und Analysetools, mit denen sich Kundenaktivitäten verfolgen und nachvollziehen lassen, helfen dabei zu verstehen, was Kunden sich wünschen – ein wesentlicher Bestandteil des digitalen CRM.“

Eine Infografik, die die Ergebnisse der Reifegradmessung zusammenfasst finden Sie [hier](#).

Über Iskander Business Partner GmbH

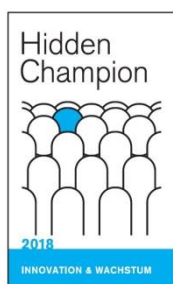
Die 2005 gegründete Unternehmensberatung Iskander Business Partner steht für messbaren Mehrwert und eine ergebnisorientierte Partnerschaft mit den Kunden. Sie berät Unternehmen in den Bereichen Telekommunikation, Information, Medien und Entertainment, Retail, Automotive und Financial Services. Für sie entwickelt Iskander Business Partner umsetzungsorientierte Lösungen, um Produkt-, Marketing-, Vertriebs- und CRM-Strategien zu optimieren oder neu auszurichten. Mit unternehmerisch denkenden und engagierten Beratern sowie spezialisierten Experten begleitet und unterstützt die Unternehmensberatung ihre Kunden maßgeschneidert von der Strategie bis zur erfolgreichen Umsetzung. Vertrauen, Transparenz und Kundenorientierung bilden die Eckpfeiler der gesamten Unternehmensphilosophie von Iskander Business Partner und spiegeln sich in der Arbeit jedes einzelnen Beraters wider.

Folgen Sie Iskander Business Partner

Facebook: www.facebook.com/IskanderBusinessPartner

LinkedIn: www.linkedin.com/company/iskander-business-partner

XING: www.xing.com/companies/iskanderbusinesspartnergmbh



Pressekontakt:

Fortis PR

Laura Höfken / Evelyn Erdle

i-b-partner@fortispr.de

089/45 22 78 -16 / -17

web/wp-content/uploads/2018/06/Stellenanzeigen/20180613_Digitales CRM.PDF