

Customer Centricity ist das Top Thema für Unternehmen 2019

Iskander Business Partner rät branchenübergreifend zu Fokussierung auf Kundenbedürfnisse

München, 18.03.2019. Wie binde ich Kunden langfristig an ein Unternehmen oder Produkt? Welche Faktoren machen Kunden besonders zufrieden? Und wie schnell müssen Unternehmen auf Online-Anfragen ihrer Kunden reagieren, um diese nicht zu frustrieren? Das sind nur drei der Fragen, mit denen sich Kompetenzteams der Unternehmensberatung Iskander Business Partner in diesem Jahr intensiv beschäftigen. Die CRM- und Marketing-Spezialisten mit Fokus auf den Branchen Automotive, IT und Telekommunikation raten Unternehmen, sich verstärkt und mithilfe digitaler Strategien um die Kundenbedürfnisse zu kümmern.

Die Omnipräsenz von Smartphones und mobilem Internet hat die Art verändert, wie Kunden kommunizieren. Aber auch die Kundenerwartungen an Unternehmen haben sich vehement geändert: Sie wünschen sich, dass immer schneller, konkreter und individueller auf ihre Bedürfnisse eingegangen wird – Tendenz steigend. Spätestens jetzt ist es daher an der Zeit für Unternehmen, sich auf die veränderten Nutzergewohnheiten und -erwartungen einzustellen.

Digitale Kundendaten richtig nutzen

Dazu muss das Customer Relationship Management zunehmend digitaler gestaltet werden. Datengestützte Tools wie KI (künstliche Intelligenz) und Data Analytics gelten dabei als wichtige Treiber. Vorhandene CRM-Daten bilden die Grundlage für KI und verbessern automatisierte Chatbots, Kundeninteraktionen und datengetriebene Empfehlungen. „Diese Methoden helfen dem Vertrieb, Neu- und Bestandskunden zielgerichteter und mit passenderen Angeboten anzusprechen und führen so zu einer Steigerung von Effizienz, Produktivität und Personalisierung“, erklärt Dr. Stefan Kaas, Geschäftsführer von Pure Business Consulting, der B2B Beratung von Iskander Business Partner.

Iskander Business Partner hat den Bedarf an eine veränderte Kundenansprache bereits vor einigen Jahren erkannt. Die Online Lead Management Studie im Automotive Bereich, die Iskander Business Partner regelmäßig durchführt, befasst sich in diesem Jahr bereits zum vierten Mal mit der Frage, ob und wie Hersteller und Händler die digitale Schnittstelle zum Kunden nutzen. Dabei untersuchen sie auch, ob diese dem zunehmenden Kundenbedarf nach individuellen Angeboten, wie Sharing Mobility, entgegenkommen.

Kundenbedürfnisse kennen und darauf reagieren

Ein weiteres Top Thema: Churn Prevention – die Verhinderung von Kundenabwanderungen. Auch im Automobilssektor stellt sich immer häufiger die Frage, wie sich Kundenabwanderungstendenzen frühzeitig erkennen und dadurch vermeiden lassen. Ein proaktiver Aufbau von nachhaltigen Kundenbeziehungen und effektive Präventionsmaßnahmen auf Grundlage von Datenanalysen sind dafür unerlässlich. Iskander Business Partner unterstützt Hersteller und Händler individuell bei diesem Prozess – mit langjähriger Expertise aus dem Telekommunikationsbereich.

Ebenfalls Fokusthema in diesem Jahr im Bereich CRM sind die Erfolgsfaktoren für Customer Experience Management: Was muss ein Unternehmen tun, um seine Kundenorientierung konsequent und erfolgreich umzusetzen? Die Berater befassen sich intensiv mit dem Einfluss von strategischen Erfolgsfaktoren wie der Verankerung von Customer Experience Kennzahlen in den Unternehmenszielen sowie mit implementierungsorientierten Erfolgsfaktoren – dazu zählt beispielsweise die Gestaltung der Customer Journey. „Wir sehen, dass unsere Kunden sich sehr stark mit dem Thema Customer Experience beschäftigen. Jedoch schaffen es nur wenige Unternehmen, ihr Angebot und ihre Prozesse konsequent an den Kundenbedürfnissen auszurichten und die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen“, sagt Cecile Thiele, Beraterin bei Iskander Business Partner. Die Ergebnisse der Untersuchung sind für das zweite Halbjahr geplant.

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

Twitter: <https://twitter.com/IskanderPartner>

Pressekontakt:

Fortis PR

Evelyn Erdle/ Ramona Daub

i-b-partner@fortispr.de

089/45 22 78 -17 / -15