

Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt

#CustomerCentricity

Customer Centricity

Kundenzentrierung bedeutet, den Kunden in den Mittelpunkt aller Unternehmensaktivitäten zu stellen. Es geht nicht nur darum, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden zu erkennen, sondern diese auch konsequent zu erfüllen. Diese Ausrichtung beeinflusst maßgeblich verschiedene Unternehmensbereiche wie Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Darüber hinaus dient die Kundenzentrierung als richtungsweisendes Prinzip für Geschäftsentscheidungen, da die Qualität der Kundenbeziehungen einen wesentlichen Einfluss auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens hat.



Herausforderungen

Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen besteht darin, den kulturellen Wandel von einer produktzentrierten zu einer kundenzentrierten Denkweise erfolgreich zu vollziehen. Dieser Wandel ist entscheidend für die langfristige Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.

Viele Unternehmen stehen vor der Aufgabe, Kunden- und Produktdaten aus verschiedenen Quellen und Systemen zu integrieren und zu konsolidieren. Datensilos erschweren dabei eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden sowie eine effektive Personalisierung und zielgerichtete Ansprache der Zielgruppen.

Agilität und Anpassungsfähigkeit sind längst keine optionalen Extras mehr. Unternehmen müssen in der Lage sein, rasch auf sich verändernde Kundenbedürfnisse und Markttrends zu reagieren. Häufig sind jedoch Prozesse, Systeme und Entscheidungsstrukturen nicht hinreichend flexibel, um diese Anforderungen erfolgreich zu bewältigen.

Customer Centric Transformation

Unser Angebot fokussiert sich darauf, wie Unternehmen ihre Kunden effektiv erreichen, mit ihnen interagieren und nachhaltige Beziehungen aufbauen können, während sie gleichzeitig auch ihre Mitarbeitenden durch technologiegestützte, nutzerzentrierte Erfahrung stärken.

Eine transformative Kundenzentrierung kombiniert nutzerorientiertes Design, Prozesse und Technologie in folgenden Bereichen:

Customer Strategy

Bauen Sie langfristige, vertrauensvolle Beziehungen zu Ihren Kunden auf, indem Sie einen direkten und digitalen Ansatz wählen, der auf Kundenbindung und innovative Interaktionen setzt. Identifizieren Sie Ihre Zielgruppe durch die Erstellung präziser Personas, die Ihnen helfen, die Customer Journey und relevante Touchpoints gezielt zu gestalten.

Customer Experience

Entdecken, gewinnen und verstehen Sie Ihre Kunden, indem Sie personalisierte, in Echtzeit automatisierte Customer Journeys über sämtliche Touchpoints hinweg gestalten. Eine ansprechende Customer Experience und benutzerfreundliche Oberfläche fördern die Kundenbindung, indem sie durch klare Präsentation und schnellen Zugriff auf Produktinformationen überzeugen.

Customer Trends & Innovation Management

Erkennen Sie, wie Sie zukunftsweisende Trends wie z.B. Metaverse und Augmented Reality (AR) in Ihr Geschäftsmodell integrieren können, um es zu bereichern und Personalisierungsinitiativen voranzutreiben. Solche Innovationen wirken sich positiv und nachhaltig auf Ihr Geschäftsmodell aus, stärken die Customer Experience und können einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil schaffen.

Customer Solutions

Lösungen wie Kundenportale, Kommunikationskanäle und CRM-Systeme fördern die direkte Interaktion mit Kunden und unterstützen Marketing, Vertrieb und Service. Eine ganzheitliche 360-Grad-Sicht auf den Kunden über alle Touchpoints hinweg ermöglicht es Unternehmen, individuelle Bedürfnisse gezielt zu adressieren und so langfristige, nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Customer Insights, Analytics & Data platform

Überwinden Sie Datensilos mit einer spezialisierten Datenplattform und gewinnen Sie durch die Integration Ihrer Kunden und Produktdaten ein ganzheitliches Verständnis. Setzen Sie auf vielfältige Analysen und aussagekräftige Visualisierungen, um verborgene Muster zu erkennen, die präzise Kundeneinblicke liefern und datenbasierte Entscheidungen fördern.

Customer Interactions & AI

Nutzen Sie das volle Potenzial Ihrer Kundendaten durch den Einsatz von smarter und leistungsstarker KI wie z.B. Copilot for Sales, die intelligente Datenanalysen, präzise Kundensegmentierung, personalisierte Empfehlungen und weitere innovative Funktionen ermöglicht. Damit entlasten Sie gezielt Ihre Mitarbeitenden und schaffen Raum für kreatives Arbeiten.

Wir wissen, dass jede Customer Journey einzigartig ist, und bieten daher ein umfassendes Portfolio an Erfahrung, Methoden, Tools & Lösungen, um Ihre Customer Journey optimal zu entwickeln. Lesen Sie einige unserer Kundenbeispiele:

CRM-System für ein umfassendes Kundenverständnis

Hintergrund: Ein weltweit tätiger Automobilhersteller wollte ein neues CRM-System einführen, um einen einfachen und direkten Kundensupport zu ermöglichen und personalisierte Kundeninteraktionen zu führen.

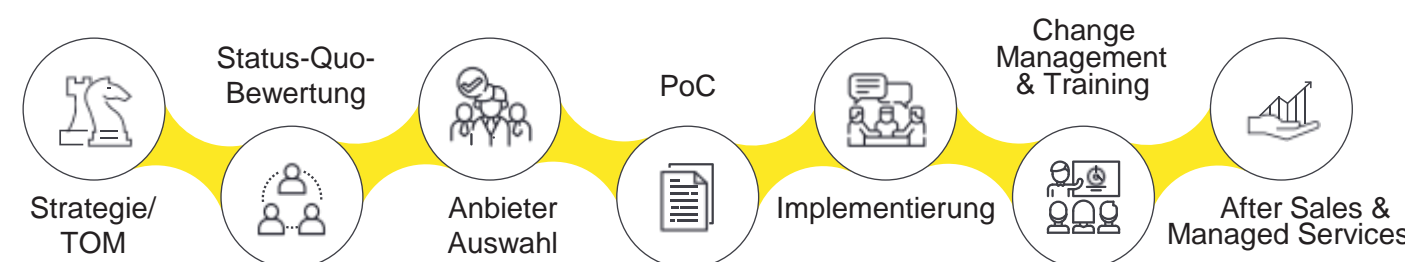
Lösung: Implementierung eines globalen CRM-Systems für einen optimierten und effektiven Kundensupport. Das neue CRM-System ermöglicht gezielte Kundeninteraktionen, ein verbessertes Customer Engagement an verschiedenen Touchpoints und ein umfassendes Customer Journey Management. Berater profitieren von tieferen Kundeneinsichten, automatisierten Upselling-Hinweisen und verbesserten Reportingfunktionen. Zudem vereinfacht die Lösung Kampagnen über diverse Kanäle, was den Kundenservice personalisiert, anpassungsfähig und trendgerecht macht.

Kundenportal für direkte und flexible Kundenkommunikation

Hintergrund: Angesichts des Wachstums seiner Kundenbasis entschied sich ein traditionsreicher Vermögensverwalter dazu, sein Kundenangebot zu erweitern und zu digitalisieren.

Lösung: Die Implementierung eines Kundenportals entspricht dem Kundenwunsch nach ad-hoc-Portfolioauswertungen und regelmäßigen, kundenspezifischen Reportings. Das Kundenportal erhöht die Kundenbindung und gestaltet Kundengespräche durch vorgeschaltete schnelle Kommunikations- und Informationskanäle noch effektiver. Zudem fördert es Trends wie den Mobile-First-Ansatz, da Kunden einfach über mobile Geräte mit dem Unternehmen interagieren können. Auf diese Weise erhalten Kunden in allen Lebensphasen eine vollständige und optimale Unterstützung.

Unabhängig davon, ob Sie sich bereits auf Customer Centricity konzentrieren oder nicht: Wir unterstützen Sie mit individuell anpassbaren Ansätzen, standardisierten und modularen Methoden sowie branchenspezifischen Kundenlösungen für Ihre Customer Centric Transformation Journey:



Stellen Sie Ihre Kundenzentrierung auf die Probe

Strategie & Kundenerlebnis

- ▶ Wie gut kennen Sie Ihre Zielkunden?
- ▶ Ist Ihre Customer Journey state-of-the-art und beinhaltet Trends für eine verbesserte Customer Experience?
- ▶ Was macht Sie kundenzentrierter als Ihre Wettbewerber?

Produkt & Rentabilität

- ▶ Wie sind Ihre Produkte und Dienstleistungen auf verschiedene Kundensegmente zugeschnitten?
- ▶ Wie gestalten Sie Ihre Preisstrategie, um dynamisch Kunden- und Marktfaktoren zu integrieren?
- ▶ Wie integrieren Sie Kundenfeedback für eine bessere Produktentwicklung, um Kundenerwartungen/-bedürfnissen gerecht zu werden?

Marketing & Sales

- ▶ Wie sind Ihre Marketingaktivitäten bisher gestaltet?
- ▶ Was sind Ihre Schlüsselmärkte basierend auf Ihren Kunden und Ihrem Wettbewerbsvorteil?
- ▶ Wie bestimmen Sie das nächstbeste Angebot für den Kunden, um Upselling zu realisieren?

Service & Engagement

- ▶ Wie wird Customer Experience über Ihre Kanäle und Touchpoints hinweg gemessen, bewertet und optimiert?
- ▶ Verwenden Sie bereits prädiktive Anwendungen?
- ▶ Wie bauen Sie Ihr Customer Lifecycle Management auf und wie messen Sie es?

Neugierig? – Nehmen Sie Kontakt mit uns auf

Julia Watson
Partner
Tel: +49 160 939 19296
julia.watson2@de.ey.com

Tanja Liepolt
Partner
Tel: +49 160 939 29502
tanja.liepolt@de.ey.com

Steffen Danzmann
Partner
Tel: +49 160 939 21677
steffen.danzmann@de.ey.com