

Machen Sie den Test: Wie „kundenintelligent“ ist Ihr Unternehmen? Intelligentes CRM und kundenfokussiertes BI für Ihren nachhaltigen Unternehmenserfolg



Der unternehmerische Erfolg wird durch eine systematische und wertorientierte Pflege der Kundenbeziehung gesteigert (z.B. höhere Wiederkaufraten, Weiterempfehlungen, Cross-Selling, geringere Preissensibilität). Aber nur, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind, kann eine zunehmende Beziehungsdauer mit einer höheren Profitabilität einhergehen. Hierbei stellt der Wert eines Kunden für das Unternehmen die zentrale Steuerungsgröße dar und spielt somit eine wichtige Rolle im Rahmen des intelligenten CRM. Auf Basis einer durchgängigen kundenfokussierten Unternehmensführung macht intelligentes CRM die Zielgröße „kundenspezifischer ökonomischer Erfolg“ transparent und messbar und führt zur Steigerung des jeweiligen Kundenwertes. Kundenbeziehungsintelligenz resultiert aus dem strukturierten Sammeln und Aufbereiten erworbener Kunden-Informationen und daraus gewonnener Erkenntnisse im täglichen Geschäftsablauf.

Die Basis hierzu bilden die 3 integrierten Säulen der kundenfokussierten Unternehmensführung: Die CRM-Strategie, kundenfokussierte Geschäftsprozesse und die unterstützende CRM-Technologie. Diese wiederum liefern den validen „Nährstoff“ für das kundenfokussierte BI, das aus verteilten und inhomogenen Kunden- und Marktdaten erfolgskritisches Wissen über Status, Potentiale und Perspektiven Ihres Unternehmens erzeugen kann. **FAZIT:** Der KBI-Test (Kundenbeziehungsintelligenz-Test) von curexus gibt Aufschluss darüber, wie es um die „Kundenintelligenz“ in Ihrem Unternehmen steht: Wie finden, binden und begeistern Sie Ihre Kunden? Sie werden in die Lage versetzt zu erkennen, an welchen Stellen im Unternehmen Sie ad hoc profitabler arbeiten und Risiken minimieren können. Unter Einsatz des intelligenten Kundenbeziehungsmanagements konzentrieren Sie sich verstärkt auf das, was für den Fortbestand Ihres Unternehmens am wichtigsten ist: Ihre wertvollen Kunden!



curexus GmbH

Nordostpark 3

D-90411 Nürnberg

Phone: +49 911 99987 0

Fax: +49 911 99 987 100

info@curexus.com

www.curexus.com