



Erfolgreiche Kundenfokussierung mit dem Customer Management Radar. Fünf Dimensionen entscheiden über Erfolg oder Misserfolg Ihres Kundenmanagements:

Kultur (Faktor Mensch)

Unternehmenskultur, in der Kundenmanagement gelebt wird

Strategie

Verankerung des CMR in der Unternehmensstrategie

Prozesse

100%ige Ausrichtung der Prozesse auf den Kunden

Systeme

Systeme, die ein intelligentes und modernes Kundenmanagement ermöglichen

Daten

Daten für die 360°-Sicht auf den Kunden

Den Customer Management Radar (CMR) führen wir in zwei Stufen durch: Wir analysieren die IST-Situation anhand unserer CMR-Checks in jeder Dimension. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse definieren wir die daraus resultierenden Handlungsfelder, um Sie zu effizientem Kundenmanagement zu führen.

1. Analyse der IST-Situation



Kultur-Check

- > Bedürfnisse des Vertriebs und seiner Kunden
- > Kulturelle Voraussetzungen für Digitalisierung
- > Anforderungen an Führung, Kommunikation und Zusammenarbeit
- > Bereitschaft für Veränderung
- > Kompetenzlücken und Schulungsbedarf
- > Schwachstellen und Optimierungsbedarf in Vertrieb, Marketing und Kundenservice



Strategie-Check

- > Vision/Mission
- > Unternehmensstrategie
- > Marketing- und Vertriebsstrategie(-n)
- > Segmentierung (strategische Geschäftsfelder)
- > Klassifizierung (strategische Kundenentwicklung)



Prozess-Check

- > Prozessuale Optimierungsmöglichkeiten im Kundenmanagement
- > Kundenanforderungen an die Prozesse
- > Prozesskette von Erstkontakt bis Auftragsende
- > Digitalisierungs- und Automatisierungsmöglichkeiten
- > Orientierung der Prozesse am Best Practice



System-Check

- > Systemlandschaft
- > Systemablösung und Prozess-/Datenabbildung
- > Systemintegration und Schnittstellen
- > Rollout-Management
- > Betriebskonzept



Daten-Check

- > Datenrelevanz
- > Datenanreicherung
- > Dublettenhandling
- > Adresstammdaten
- > Datenführerschaft und -verantwortung
- > Regelwerke zur Datenpflege und -migration
- > Abdeckung und Logik von Kennzahlen und Reporting

2. Definition der Handlungsfelder

Umsetzung von Maßnahmen (nachgelagert)

ZIEL-Zustand: erfolgreiches und effizientes Kundenmanagement