

insentis

# Herausforderung Kundenzentrierung

Überzeugen Sie Ihre Kunden - immer.

Frankfurt, August 2020



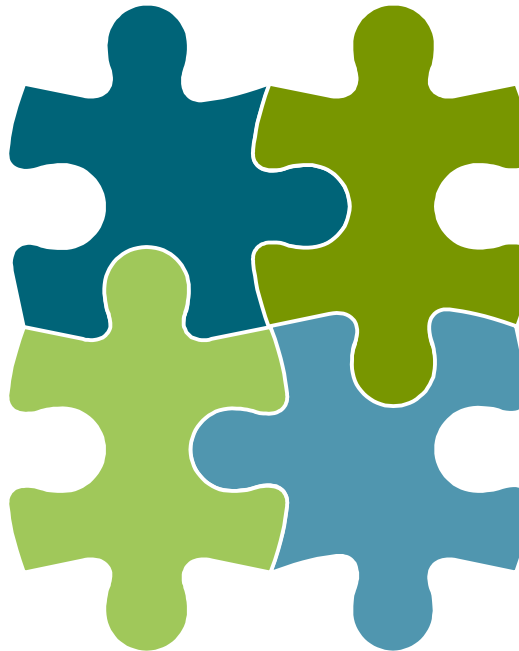
# Kunden sind anspruchsvoll und erwarten, dass Ihre Ansprüche befriedigt werden.

Ich – Alles – Sofort – Überall: Wird das nicht erfüllt, suchen sich die Kunden schnell einen neuen Anbieter.

ICH



möchte wertgeschätzt werden  
möchte persönlich angesprochen werden  
möchte passende Angebote



Große Auswahl  
Hohe Qualität  
Niedrige Preise  
Guter Service

ALLES



ÜBERALL



Egal wann  
Egal wo  
Egal womit

Schnelle Kontaktaufnahme  
Schnelle Transaktionen  
Schnelle Reaktion

SOFORT



# Mit gezieltem Einsatz des gesamten Unternehmens erkennen Sie die Erwartungen der Kunden genau und befriedigen diese punktgenau.

Drei Dimensionen entscheiden über eine erfolgreiche Kundenzentrierung.

## DIMENSION 2 Technologie

- Kunden sind eindeutig identifizierbar.
- Tools unterstützen einen ganzheitlichen Kundenprozess.

## DIMENSION 1 Management

- Mitarbeiter denken und handeln kundenfokussiert.
- Unternehmensweiter Dialog mit dem Kunden ist als ganzheitlicher Prozess angelegt.



## DIMENSION 3 Touchpoint-Steuerung

- Kunde erhält Informationen „aus einem Guss“.
- Relevante Informationen über den Kunden werden standardisiert gesammelt und ausgewertet.

# Diese Dimensionen lassen sich konkret beschreiben und bewerten, passende Lösungen für Ihr Unternehmen können bestimmt werden.

Sie profitieren von einem konzentrierten Einblick in Ihr Unternehmen und den notwendigen Verbesserungsschritten.



➤ Sie schätzen die Ausprägung Ihres Unternehmens in den relevanten Dimensionen ein.

➤ Wir werten Ihre Aussagen aus und bereiten diese übersichtlich für Sie auf.

Aktiver Reifegrad	Reifegrade (RG)				Gewichtung	RG Auswahl	RG gewichtet
	(1) Unentwickelt	(2) Entworfen	(3) Etabliert	(4) Perfekt			
1. Wie werden Entscheidungen im Unternehmen getroffen?	Unklarheit über Entscheidungsprozesse, keine Verantwortlichkeiten.	Strukturierte Entscheidungsprozesse, Verantwortlichkeiten sind klar.	Effiziente Entscheidungsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Entscheidungsprozesse, hohe Flexibilität.	1		
2. Wie werden Innovationen gefördert?	Keine Anreize für Innovationen, hohe Risikofreudigkeit.	Strukturierte Innovationsprozesse, Anreize für Innovationen.	Effiziente Innovationsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Innovationsprozesse, hohe Flexibilität.	1		
3. Wie wird mit Fehlern bei neuen Themen umgegangen?	Fehler werden nicht als Lernchancen gesehen.	Strukturierte Fehlermanagementprozesse, Anreize für Innovationen.	Effiziente Fehlermanagementprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Fehlermanagementprozesse, hohe Flexibilität.	1		
4. Über welche Themen sprechen die Mitarbeiter?	Keine Kommunikation über Themen, keine Transparenz.	Strukturierte Kommunikation, Transparenz über Themen.	Effiziente Kommunikation, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Kommunikation, hohe Flexibilität.	1		
5. Wie werden neue Themen außerhalb der Tagesgeschäfte unterrichtet?	Keine Kommunikation über Themen, keine Transparenz.	Strukturierte Kommunikation, Transparenz über Themen.	Effiziente Kommunikation, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Kommunikation, hohe Flexibilität.	1		
6. Was ist die Einstellung der Führungsebene zur Digitalisierung?	Keine Unterstützung der Digitalisierung, keine Visionen.	Strukturierte Digitalisierungsprozesse, Visionen für Digitalisierung.	Effiziente Digitalisierungsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Digitalisierungsprozesse, hohe Flexibilität.	1		
7. Wie wird die digitale Transformation umgesetzt?	Keine Unterstützung der Digitalisierung, keine Visionen.	Strukturierte Digitalisierungsprozesse, Visionen für Digitalisierung.	Effiziente Digitalisierungsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Digitalisierungsprozesse, hohe Flexibilität.	1		
8. Wie wird die digitale Transformation umgesetzt?	Keine Unterstützung der Digitalisierung, keine Visionen.	Strukturierte Digitalisierungsprozesse, Visionen für Digitalisierung.	Effiziente Digitalisierungsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Digitalisierungsprozesse, hohe Flexibilität.	1		
9. Wie wird die digitale Transformation umgesetzt?	Keine Unterstützung der Digitalisierung, keine Visionen.	Strukturierte Digitalisierungsprozesse, Visionen für Digitalisierung.	Effiziente Digitalisierungsprozesse, schnelle Reaktionszeiten.	Optimierte Digitalisierungsprozesse, hohe Flexibilität.	1		

# In einem Quick-Check erfahren Sie, was Sie richtig gut beherrschen, an welchen Stellen Verbesserungspotenziale bestehen und wie Sie sinnvoll handeln.

In nur zwei Tagen mit überschaubarem Aufwand verfügen Sie über konkrete Erkenntnisse und Handlungsoptionen.



# Ihr Ansprechpartner

Lars Vollmer  
Senior Manager



## Insentis Managementberatung

Hansenbergallee 30

65366 Geisenheim

Telefon: +49 6722 409051

Mobil: +49 151 70430847

[lars.vollmer@insentis.com](mailto:lars.vollmer@insentis.com)