

HAUPTTRENDS IM MANAGEMENT DER KUNDENBEZIEHUNG

Customer Journey Mapping und Big Data/Analytics

Beim Swiss CRM Forum 2017 nutzte die BSI die geballte Ladung an CRM-Expertise und führte eine Umfrage zum Status quo und der Zukunft der digitalen Kundenbeziehungs-pflege durch. Eine erste Erkenntnis war schnell gefunden. Die Kundeninteraktion via Social Media und E-Mail steigt bei mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen. Selfservice-Kanäle (Kundenportale und Apps) werden bei 38 % verstärkt genutzt. Die Touchpoints SMS/WhatsApp, Video und Chat wachsen mit je rund 30 %. Das Anrufvolumen und die Frequenz in den Filialen stagnieren (52 % bzw. 35 %). „Die Umfrage untermauert den Kundenwunsch, digital zu interagieren“, erklärt Claude Schuler, Marketing Manager bei BSI. Die Integration von Portalen und Apps sei eine Win-win-Lösung: Mit Kundenportalen und Apps können sich Kunden rund um die Uhr selbst bedienen sowie informieren und gleichzeitig wird der Telefon- und E-Mail-Ansturm reduziert. „Gewinner werden die Unternehmen sein, welche die Selfservice-Plattformen und die dahinterliegenden Geschäftsprozesse aus Kundensicht inszenieren und ein einfaches, positives und effektives Kundenerlebnis sicherstellen. Digitalisierungsplattformen und Machine Learning in Verbindung mit Predictive Analytics werden uns hier geeignete Werkzeuge liefern, um Kundenerlebnisse weiter zu verbessern“, so der CRM-Experte.

Eine sehr spannende Frage. Wie hat die Digitalisierung Ihre Kundenbeziehung erschwert?

Für 42 % der Umfrageteilnehmer stellt die Vielzahl an Touchpoints die größte Herausforderung dar. Aber auch interne Herausforderungen wie starre Organisationsstrukturen oder unflexible Geschäftsprozesse erschweren für je 38 % der Umfrageteilnehmer den digitalen Wandel. 17 % der befragten



© BSI

CLAUDE SCHULER
Marketing Manager, BSI

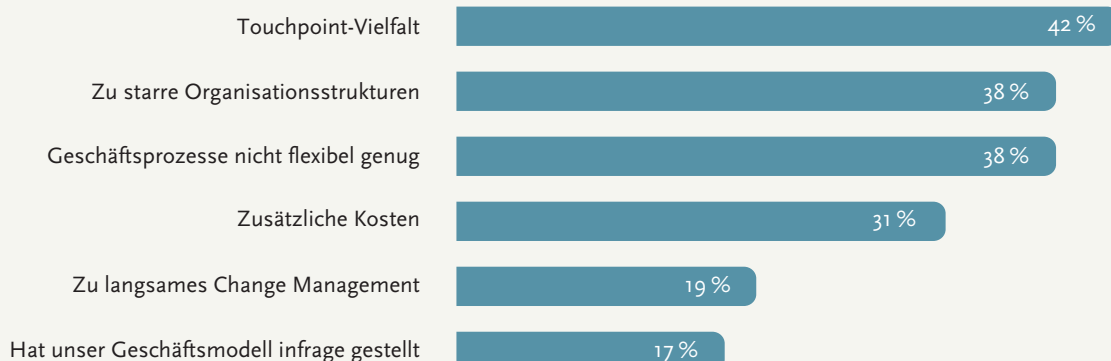
Unternehmen haben durch die Digitalisierung gar eine Bedrohung ihres traditionellen Geschäftsmodells erfahren. Eine lückenlose 360°-Kundensicht ist die Basis für ein durchgängiges Kundenerlebnis. Dafür müssen Datensilos und Abteilungsgrenzen aufgebrochen und die verschiedenen Dialogkanäle integriert werden. Das kann aus unterschiedlichen Gründen – politisch oder technologisch – eine Herausforderung darstellen. Das begleitende Change Management zählt zu einem wichtigen Erfolgsfaktor, der oftmals unterschätzt wird, ebenso wie das Finden eines geeigneten Stakeholders, der für die zusätzlichen Kosten aufkommt. ▶ Info: www.bsi-software.com

AUTOR: -/RED

50

● INTRE PERFORM

Wie hat die Digitalisierung Ihre Kundenbeziehung erschwert?



Quelle: BSI