

TRANSFORMATION DURCH CUSTOMER EXCELLENCE LABS



DIGITALISIERUNG.
#NICHTREDENSONDERNMACHEN

#NICHTREDENSONDERNMACHEN

Die Digitalisierung stellt klassische Geschäftsmodelle in einem unerbittlichen Tempo in Frage. Unternehmen müssen ihre Prozesse, Instrumente und Strukturen beinahe täglich auf den Prüfstand stellen und neu denken. Kein Wunder, dass über die neuen Möglichkeiten noch zu häufig als Herausforderung und Gefahr geredet wird.

In der Digitalisierung der Kundenschnittstelle – insbesondere der Vertriebs- und Servicestrukturen – sehen wir entscheidende Chancen für langfristigen Erfolg. Aus den vielen Themen, die wir im Kontext der Digitalisierung umgesetzt haben und die aus unserer Sicht zentrale Bausteine für die Zukunftssicherheit darstellen, haben wir fünf ausgewählt. Alle beweisen schwarz auf weiß und in nüchternen Zahlen: #nichtredensondernmachen bringt Rendite und Kundenbindung.

UNSERE FÜNF CASES FÜR EINE SCHNELLE UND ZIELGENAUE DIGITALISIERUNG:

- Direkt- und Flächenvertrieb mit einer Marke
- Digitalisierung der Filial- und Agenturstrukturen
- Einführung von Omnichannel-Strukturen
- Kundenorientierung durch Customer-Feedback
- **Transformation durch Customer Excellence Labs**

Starten Sie mit unserer Projekterfahrung in Ihre digitale Zukunft.

CUSTOMER EXCELLENCE LAB – ENTWICKELN SIE DIE ZUKUNFT IHRER KUNDENBEZIEHUNGEN

Stellen Sie sich vor, ein Automobilunternehmen oder ein Pharmahersteller würde morgen seine Abteilung für Forschung und Entwicklung schließen. Genauso befremdlich ist es aus unserer Sicht, dass viele Unternehmen einen wichtigen Wertschöpfungshebel im Unternehmen dem Bauchgefühl überlassen: die Kundenschnittstelle.

Tatsächlich testen nur wenige Unternehmen neue Kundenmanagement-Ideen systematisch vor dem Rollout, was häufig in den unflexiblen klassischen Linien- und Matrixorganisationen begründet ist. Hier fehlt es an Zeit, Ressourcen, Strukturen und Kultur.

Gefragt ist eine Abteilung, die entsprechend der Strategie des Unternehmens, der Positionierung, der Produkte und der Kunden maßgeschneiderte Kundenmanagement-Lösungen erforscht und skaliert. Wir nennen sie das Customer Excellence Lab.

RICHTIG ENTSCHEIDEN IN DER NEUEN WELT DES KUNDENMANAGEMENTS

Besonders dramatisch ist dieser Stillstand, da die Anforderungen an die Kundenschnittstelle immer komplexer werden. Digitalisierung, Omnichannel, Chat, Messenger, Videotelefonie, Bots, Automatisierung, Big Data, Smart Data oder Predictive Analytics erfordern immer neue Entscheidungen. Zeitgleich birgt jede Entscheidung Ihrer Organisation ein Fehlerrisiko – zumindest das Risiko, sich nicht optimal zu entscheiden und Potenziale zu verschenken. Ein Lab kann dieses Risiko minimieren.

Wie ist das bei Ihnen?

1. Was bedeuten diese Entwicklungen für Ihre Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenpotenzialausschöpfung?
2. Welche neuen Methoden sind für den zukünftigen Erfolg Ihres Unternehmens erfolgskritisch?
3. Wie können Sie neue Konzepte und Methoden entwickeln, pilotieren und skalieren?

LAB-THINKING IM KUNDENMANAGEMENT

Ein Customer Excellence Lab gibt Mitarbeitern die Freiheit, Dinge zu entwickeln, auszuprobieren und zu bewerten – zur Entwicklung zukunftsweisender und langfristig erfolgreicher Ansätze im Kundenmanagement.

In einem Lab sollte nach unserer Erfahrung jede neue Maßnahme penibel untersucht und in einem geschützten Rahmen getestet werden. Denn erst auf der Basis belastbarer Erkenntnisse können Unternehmen den firmen-individuell besten Weg gehen.

“Gebt mir ein Labor, und ich verändere die Welt”

Louis Pasteur, französischer Chemiker, Experimentalbiologe und Impfpionier

FORSCHEN MIT STRUKTUR

Das Customer Excellence Lab ist die organisatorische Verankerung von Lab-Thinking für Kundenmanagementprozesse, -verfahren und -lösungen.

Methodisch basieren Customer Excellence Labs auf wissenschaftlich fundierten experimentellen Designs und der Weiterentwicklung von Design-Thinking- und Agile-Development-Methoden. Diese werden vom ursprünglichen Kontext der Produkt- bzw. Software-Entwicklung gelöst und für die Entwicklung neuer Ansätze im Kundenmanagement weiterentwickelt.

Je nach Unternehmen und thematischem Fokus bestehen diese Laboreinheiten (Lab) häufig aus 4 bis 20 Personen. Die Lab-Kollegen bearbeiten ihre Projekte in drei unterschiedlichen Phasen. Nach der Themenidentifizierung, Bewertung und Priorisierung folgt das Testing an kleinen Zielgruppen, die Analyse und die Weiterentwicklung. Erst anschließend folgt mit der dritten Phase das Roll-out und die Skalierung.

DAS CUSTOMER EXCELLENCE LAB

- erforscht neue Kundenmanagement- und CRM-Ansätze.
- identifiziert und testet neue Technologien für Kundenmanagement, Service und Vertrieb.
- gestaltet, optimiert und implementiert die Kundenansprache über neue Kontaktkanäle.
- optimiert systematisch die Kundenschnittstelle im In- und Outbound.
- entwickelt, testet und optimiert neue Kontaktpunkte, Customer Journeys und Kampagnen.

ZWEI PROJEKTBEISPIELE

SERVICE INNOVATION MIT EINEM CUSTOMER EXCELLENCE LAB

In diesem Projekt identifizierte MUUUH! Consulting mithilfe eines elfköpfigen Lab-Teams neue Kontaktanlässe und entwickelte innovative Kundenansprachen für einen großen Vertreter der FDL-Branche. Nach nur zehn Monaten hatte das Customer Excellence Lab:

10

Kampagnen entwickelt und verprobt

12 %

Terminquote erhöht

8 %

zusätzliche telefonische Beratungen geführt

10 %

Abschlussquote gesteigert

6 %

Gesprächszeiten reduziert

SALES INNOVATION MIT EINEM CUSTOMER EXCELLENCE LAB

Dieser bekannte FDL-Dienstleister wollte seine Servicekosten bei stabiler Kundenzufriedenheit senken. Sechs Personen arbeiteten ein Jahr lang konzentriert im Lab und präsentierten anschließend ihre Erfolge:

7 %

Erhöhung der telefonischen Erstlösequote (FCR)

11 %

Reduktion der Bearbeitungsdauer (AHT)

12 %

Steigerung der Kundenzufriedenheit

FAZIT

Mit Hilfe von Customer Excellence Labs lassen sich Kundenbeziehungen neu definieren und in einer Geschwindigkeit und Qualität verbessern, die sich im Rahmen reiner Projektarbeit innerhalb des Organisationskorsetts eines Unternehmens niemals realisieren lässt. Mit einem Customer Excellence Lab werden Sie Ihr Kundenmanagement zügig, sicher und kostengünstig entlang der gesamten Customer Journey optimieren und neue Konzepte und Technologien in die gesamte Organisation skalieren. Ein Lab bricht Denkmuster

im Kundendialog, Service und Vertrieb auf und bietet die geeigneten Strukturen, neue Ideen und Konzepte in geprüfte, optimierte Lösungen umzuwandeln.

MUUUH! Consulting freut sich darauf, gemeinsam mit Ihnen ein Customer Excellence Lab für Ihr Unternehmen aufzubauen, damit Sie die Beziehung zu Ihren Kunden zukunftsicher gestalten können.

WIR GLAUBEN AN CUSTONOMICS. SIE AUCH?

Kundenorientierung ist kein Selbstzweck. Kundenorientierung ist die Basis für ökonomischen Erfolg. Beides ist untrennbar miteinander verbunden. Aus diesem Grund propagieren 100 % aller Unternehmen das Thema Kundenorientierung. Immerhin 80 % von ihnen denken sogar, sie würden ihre Kunden begeistern. Leider sehen das nur 8 % ihrer Kunden genauso.

Es gibt nur einen Treiber für profitables Wachstum: mehr profitablen Umsatz. Umsatz findet an der Kundenschnittstelle statt. Der zentrale Schlüssel für mehr profitablen Umsatz liegt damit im effizienten und effektiven Kundenmanagement: Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenentwicklung. Dazu müssen Unternehmen in Marketing, Service und Vertrieb strategisch, organisatorisch und operativ bestmöglich aufgestellt sein. 90 % des Topmanagements sehen in der Verbesserung des Kundenmanagements die größten Wachstumspotenziale für ihr Unternehmen. Steigende Kundenerwartungen,

das Streben nach Individualisierung, verändertes Konsum- und Informationsverhalten, die technologischen Entwicklungen sowie stetig steigender Kosten-, Wettbewerbs- und Margendruck stellen die Unternehmen vor permanente Herausforderungen. Etablierte Geschäftsmodelle sind bedroht und historisch gewachsene Strukturen und Prozesse halten den steigenden Anforderungen immer weniger stand.

Unternehmen können und müssen Beziehungen mit Kunden etablieren, in denen beide ihre Ziele erreichen. Diese feine Balance der Interessen mit und für unsere Kunden zu erreichen, ist unsere Leidenschaft. Dafür stehen wir jeden Morgen auf. Wir bewirken erfolgreiches Kundenmanagement in Unternehmen und bringen Ökonomie und Kunden zusammen.

WIR SIND CUSTONOMIKER.

#NICHTREDENSONDERNMACHEN

Sprechen Sie uns gerne direkt an!



DR. CHRISTIAN STALLKAMP

Partner

christian.stallkamp@muuuuh.de

Tel.: +49 541 33034 520

Mobil: +49 170 3736 869



MATTHIAS SCHULTE

Partner

matthias.schulte@muuuuh.de

Tel.: +49 541 33034 503

Mobil: +49 170 3736 886



MUUUH! Consulting GmbH
Rheiner Landstr. 195b
49078 Osnabrück

Tel.: +49 541 33034 500
Fax: +49 541 33034 599
E-Mail: consulting@muuuh.de
www.muuuh-consulting.com

© 2018
MUUUH! Consulting GmbH
Alle Rechte vorbehalten.