

# 5 Vorteile, die ein datenbasierter Ansatz Ihrer Kundenstrategie verschafft

1.

- Für B2B-Unternehmen sind digitale Transaktionen in Zukunft **zwei- bis dreimal** wichtiger als traditionelle Interaktionen im Vertrieb.<sup>1</sup>
- Unternehmen mit starker Kundenbindung können ihren Umsatz im Vergleich zu anderen Unternehmen in ihrer Branche rund **2,5 Mal schneller** erhöhen.<sup>2</sup>



## Stärken Sie die Kundenbindung



2.



2.



- Fast **ein Drittel** aller Kunden würde den Kontakt zu einer bislang sehr geschätzten Marke nach nur einer schlechten Erfahrung abbrechen.<sup>3</sup>
- **23 Prozent** der Kunden vertrauen Unternehmen heutzutage weitaus weniger als noch vor fünf Jahren.<sup>4</sup>



## Treffen Sie beziehungs-basierte Entscheidungen

3.

- **75 Prozent** der Kunden bevorzugen kurze Reaktionszeiten und **55 Prozent** der Kunden wünschen sich Konsistenz auf allen Vertriebskanälen.<sup>5</sup>
- Die Gesamtanzahl an E-Commerce-Verkäufen hat sich seit 2014 **verdreifacht** und beträgt 2020 bereits 4,2 Mrd. US-Dollar.<sup>6</sup>



## Optimieren Sie digitale Interaktionen



4.



4.



- **75 Prozent** der Unternehmen haben damit begonnen, Geschäftsprozesse zu automatisieren, oder planen eine Automatisierung.<sup>7</sup>
- **92 Prozent** der Führungskräfte sorgen sich um Rufschädigung aufgrund der unangemessenen Nutzung von Daten und Analytics.<sup>8</sup>



## Zentralisieren Sie das Onboarding von Kunden

5.

- **52 Prozent** der Marketingexperten passen ihre Strategie und Vorgehensweisen aufgrund von Interaktionen mit Kunden und deren Feedback an.<sup>9</sup>
- **88 Prozent** der CX-Experten sind der Meinung, dass KI die Arbeit von Mitarbeitern verbessert, diese jedoch nicht ersetzt.<sup>10</sup>



## Reagieren Sie schnell auf Feedback von Kunden



## So werden Sie zu einem datenbasierten Unternehmen

Um ein Gesamtbild jedes Kunden zu bekommen, müssen alle Daten erfasst werden, strukturierte, unstrukturierte, interne und externe Daten. Nur so gewinnen Sie neue Perspektiven und können effektiv mit Kunden kommunizieren.

- **Erstellen Sie Kontext zu Kunden** – Setzen Sie Daten miteinander in Beziehung und verknüpfen Sie sie miteinander, um bessere Kontextinformationen zu Ihren Kunden zu erhalten, damit Sie zielgerichtete Segmente erstellen, personalisierte Interaktionen durchführen und neue Erkenntnisse gewinnen können.
- **Nutzen Sie Consent Management** – Sehen Sie Datenschutz und Datensicherheit als Chance an, die Customer Experience zu verbessern, indem Sie Daten und Richtlinien hinsichtlich der Zustimmung mit Einzelpersonen und Kanälen verknüpfen.
- **Verwalten Sie Kundendaten, um Datenprobleme zu beheben** – Optimieren Sie das Onboarding von Kunden, Aktivitäten in Bezug auf Fusionen und Übernahmen, Compliance-Initiativen und betriebliches Reporting mit einer „Single Source of Truth“.
- **Nutzen Sie KI und Machine Learning für einen hohen Grad an Skalierbarkeit** – Imitieren Sie menschliche Entscheidungen und trainieren Sie Algorithmen, die den Abgleich von Kundendatensätzen automatisieren, dazu, schnell Master-Datensätze zu erstellen – Milliarden von Datensätzen.

Möchten Sie Ihre **Kundendaten bestmöglich nutzen**? Erfahren Sie, wie Sie die Kundentreue mit einer **360-Grad-Ansicht** erhöhen können.

LADEN SIE DAS E-BOOK HERUNTER, UM MEHR ZU ERFAHREN

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

<sup>2</sup> <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

<sup>3</sup> <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

<sup>4</sup> <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

<sup>5</sup> <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

<sup>6</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

<sup>7</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

<sup>8</sup> <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

<sup>9</sup> <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

<sup>10</sup> <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>