

Ein Unternehmen der
ZHorn Gruppe.

BCM.

Best Customer Management.

BCM. BEST CUSTOMER MANAGEMENT.

Kundenmanagement in Krisenzeiten – Kundenbindung und Customer Management neu definiert

Wie gelingt gutes Customer Management in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten?



Herausforderungen

- **Herausforderndes Marktumfeld:** Sinkendes Verbrauchervertrauen und geringere Konsumbudgets in Folge von Inflation, Energiekrise, geopolitischer Lage und wirtschaftlicher Schwächephase
- **Geringere Umsätze:** Sinkende Absätze von Produkten und Dienstleistungen bei weiterhin intensivem Wettbewerbsumfeld
- **Knappere Budgets:** Budgets im Unternehmen werden gekürzt oder umverteilt



Mitigationsansätze

- Trotz aller Herausforderungen bleibt **Customer Management weiter ein Differenzierungsfaktor** und ist wesentlich für **Kundenbindung, Kundenloyalität** und **wirtschaftlichen Erfolg**
- Identifikation von **Quick-Wins** und Hebeln im Customer Management, die sich mit **kleinem Aufwand umsetzen** lassen
- **Kosteneinsparungen** durch **effizientere Durchführung** der kundenbezogenen Prozesse (z.B. Service-Anfragen)
- **Besserer Einsatz und Umverteilung knapper Mittel** durch **Fokussierung** und **Differenzierung** helfen, auch bei sinkenden Budgets ein gutes Customer Management zu gewährleisten



BCM. Lösungsansatz

Reifegrad Assessment CXM

- Ganzheitliche Analyse des Customer Managements in einem Reifegrad Workshop
- Ableitung priorisierter Handlungsempfehlungen & Quick-Wins

Prozess-Optimierung

- Quick-Check der kundenbezogenen Prozesse und Pain-Points
- Optimierung durch stärkere Automatisierung & Digitalisierung

Kundenwert-bezogene Leistungsdifferenzierung

- Ermittlung der Kundenwertigkeit
- Leistungsdifferenzierung und Umverteilung von Budgets auf die werthaltigen Kunden, solide Basis-Leistungen für alle Kunden

Die BCM. Lösungsansätze helfen Ihnen, Ihr Customer Management trotz wirtschaftlich schwieriger Zeiten weiter aktiv zu gestalten



Reifegrad Assessment CXM

- **Ganzheitliche Analyse** des Customer Managements in einem gemeinsamen **Tagesworkshop**
- **Bestandsanalyse und Zielbestimmung** Ihres Customer Managements
- Gemeinsame **Identifikation** von **Pain-Points** und **Quick-Wins**, die sich **kurzfristig umsetzen** lassen und **hohen Nutzenbeitrag** liefern
- Ableitung von **Maßnahmen** und priorisierter Umsetzungs-Roadmap, damit **Investitionen priorisiert** und in einer **konsistenten Reihenfolge** erfolgen

BCM. Kundenmanagement in Krisenzeiten



Prozess-Optimierung

- **Quick-Check** der **kundenbezogenen Prozesse** und **Pain-Points** z.B. anhand bestehender Dokumentationen, Experten-Interviews, Auswertung von Kunden-Feedbacks, Prozess-Durchlaufzeiten etc.
- Dokumentation der Ergebnisse mittels **Prozess-Steckbriefen**
- **Identifikation** von **Optimierungspotenzialen** (z.B. manuelle Prozess-Schritte, repetitive Tätigkeiten, Medienbrüche, mangelnde Datenqualität)
- Implementierung von Prozess-Optimierungen durch **stärkere Automatisierung & Digitalisierung** und Umsetzungsbegleitung

- **Analyse der Kundenwertigkeit** (je nach vorhandenen Daten und Gegebenheiten z.B. Umsatz- oder Deckungsbeitrags-bezogen)
- Bildung von **operativ nutzbaren Kundenwertsegmenten**
- Konzeption einer **Kundenwert-bezogenen Leistungsdifferenzierung** durch **Fokussierung** auf die wichtigen Kundensegmente bei gleichzeitig **solidem Basis-Leistungsniveau für alle** Kunden
- Implementierungs- und **Umsetzungsbegleitung** der **Kundenwert-bezogenen Leistungsdifferenzierung**

Kundenwert-bezogene Leistungsdifferenzierung

IHRE ANSPRECHPARTNER

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



Thomas Hamele

Geschäftsführender
Gesellschafter

+49 (0) 172 41 42 255

Thomas.hamele@bcm-
gmbh.com



Nicole Schimpf

Managing Consultant CRM, CX
& Digitalisierung

+49 (0) 173 612 8301

Nicole.schimpf@bcm-
gmbh.com



Dr. Markus Guthier

Head of Customer Centric
Transformation

+49 (0) 177 28 20 244

Markus.guthier@bcm-
gmbh.com

BCM Best Customer Management GmbH

Frauenstr. 22

80469 München

+49 (0) 89 232398821

info@best-customer-management.com

www.best-customer-management.com

Ein Unternehmen der **2Mforum**. Gruppe.