

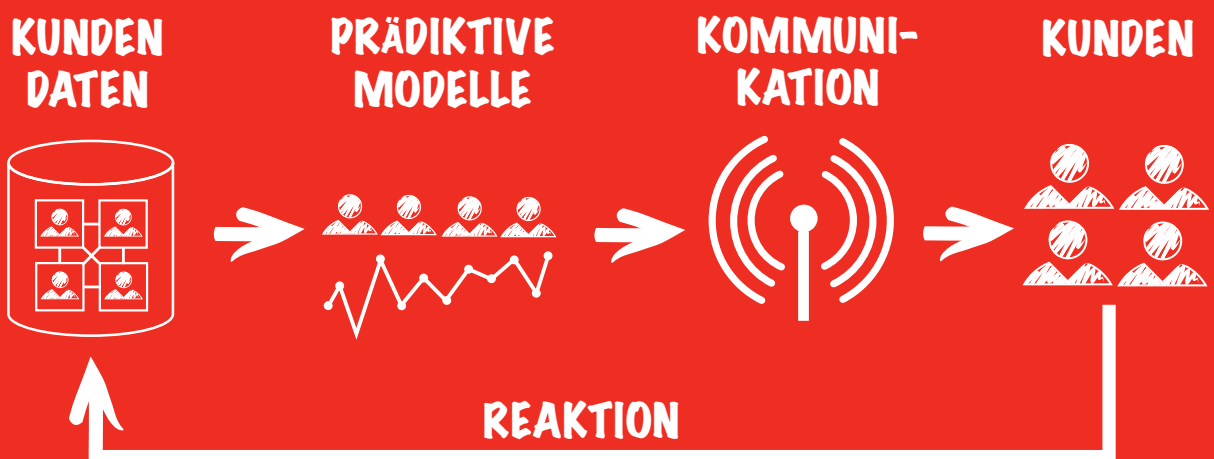
Business Architektur Beratungsleistung

Datengetriebenes Kundenmanagement

Die Herausforderung: Kundenmanagement in der digitalen Welt

Das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Die zunehmende Digitalisierung, die Entwicklung von neuen Technologien und der demographische Wandel stellen Unternehmen aller Branchen vor enorme Herausforderungen im Kundenmanagement: Immer mehr Kunden und Interessenten übernehmen die Kontrolle über die Interaktionen mit den Unternehmen. Sie entscheiden über den Kommunikationskanal, den Zeitpunkt und erwarten individuelle Antworten in Echtzeit, zugeschnitten auf ihre jeweiligen Bedürfnisse.

Viele Organisationen stellt dies vor große Schwierigkeiten: Kunden kommunizieren über verschiedene Kanäle, die Kundendaten sind über mehrere IT-Systeme verteilt und die Kundenberater sind von den Datenmengen schlichtweg überfordert – sofern Sie überhaupt auf diese zugreifen können. Sie sind daher kaum noch in der Lage, daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen und die Kunden individuell mit passenden Angeboten anzusprechen.



Als kundenorientiertes Unternehmen müssen Sie sich deshalb fragen:

- Erkennen Sie die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kunden und leiten daraus Aktionen ab?
- Sind Sie in der Lage Ihre Kunden mit individuellen Angeboten anzusprechen?
- Kennen Sie den richtigen Zeitpunkt und Kanal um Ihre Kunden anzusprechen?
- Erkennen Sie rechtzeitig Cross- und Up-Selling Potenziale?

Der Lösungsansatz: Datengetriebenes Kundenmanagement

Die Digitalisierung sowie Fortschritte in den Bereichen Big Data und prädiktive Analytik haben neue Voraussetzungen geschaffen. Durch den Einsatz moderner Big Data-Technologien können heutzutage fast beliebige Mengen von Kundendaten gesammelt und verarbeitet werden. So können beispielsweise Verhaltensdaten aus digitalen Touchpoints, vorhandene Stammdaten aus Bestandssystemen sowie externen Datenquellen (z.B. Social-Media-Kanäle) miteinander kombiniert und analysiert werden. Mit prädiktiven Modellen aus dem Bereich des maschinellen Lernens ist es nun möglich, aus diesen Daten wertvolle Erkenntnisse und Vorhersagen über Kunden (Customer Insights) zu gewinnen und auf dieser Grundlage innovative Kundenmanagementprozesse aufzusetzen. Mögliche Ansatzpunkte sind u.a.:

- Next-Best-Action Empfehlungen im Kundenservice
- (Prädiktive) Marketing Automation zur Optimierung der individuellen Kundenansprache
- Lead Scoring zur Effektivitätssteigerung im Vertrieb
- Prädiktive Modelle zur Früherkennung von Kundenereignissen (z.B. Kündigung)

Die DYNACON Beratungsleistung

Mit unserem Beratungsangebot zum Thema datengetriebenes Kundenmanagement ermitteln wir die Optimierungspotentiale innerhalb Ihres Kundenmanagements und zeigen die notwendigen Schritte und Maßnahmen für eine datengetriebene Transformation auf.

Unser Vorgehen gliedert sich dabei in drei Phasen:

- 1 Identifikation von Anwendungsfällen für datengestützte Optimierungen in den Fachbereichen**
 - Vertrieb und Marketing
 - Kundenservice
- 2 Bewertung der vorhandenen Datenbasis hinsichtlich der Eignung für prädiktive Analytik**
 - Datenmodell, Datenqualität und Auswertbarkeit
 - Nutzbarkeit unter Berücksichtigung von Datenschutz und Compliance
- 3 Ableitung von Maßnahmen und Erarbeitung einer Roadmap**
 - Welche Vision und welche Ziele werden verfolgt?
 - Welche Analytics- und Technologie-Fähigkeiten werden benötigt?
 - Sind Anpassungen der IT-Landschaft notwendig?
 - Wie kann eine Umsetzungs- und Einführungsstrategie aussehen?

Das interdisziplinäre Beraterteam von DYNACON – bestehend aus Business Architekten, IT-Architekten und Data Scientists – verfügt neben langjähriger Projekterfahrung in diesem Umfeld auch über aktuelles Expertenwissen in den Bereichen prädiktive Analytik und maschinelles Lernen.

Ansprechpartner



Christoph Schießl

Christoph Schießl ist als Management Consultant für die DYNACON GmbH tätig und verantwortet die Beratungsschwerpunkte Business Architektur und IT-Architektur.

E-Mail:
christoph.schiessl@dynacon.de



Dr. Stefan Junginger

Dr. Stefan Junginger ist als Senior Management Consultant für die DYNACON GmbH tätig und verantwortet die Beratungsschwerpunkte Programm- und Projektmanagement sowie Informationssicherheit.

E-Mail:
stefan.junginger@dynacon.de



DYNACON GmbH
Perfallstraße 1
81675 München

Tel: +49 89 90 17 20 50
info@dynacon.de
www.dynacon.de