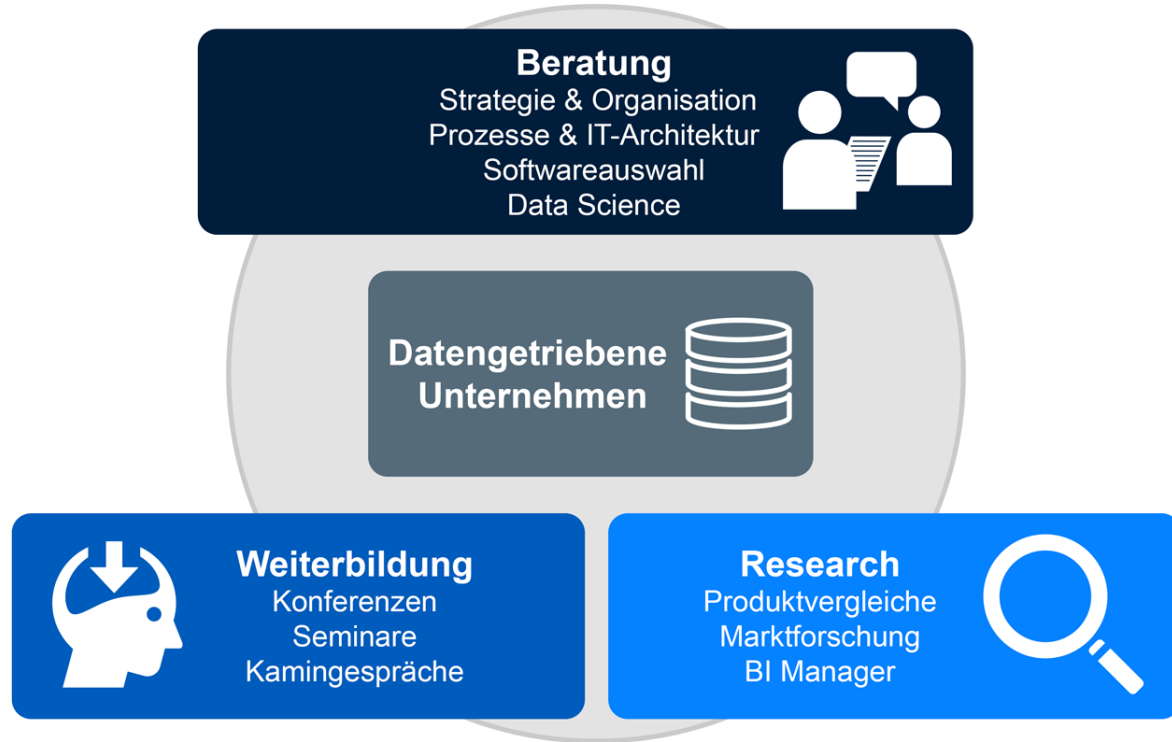




## **Kundenbeziehungsmanagement zwischen KI, Digitalisierung und direktem Gespräch – Was CRM heute leisten muss!**

Dr. Martin Böhn, Head of CRM, BARC GmbH  
mainIT 2018 – 28.09.2018

# BARC: Expertise für datengetriebene Unternehmen



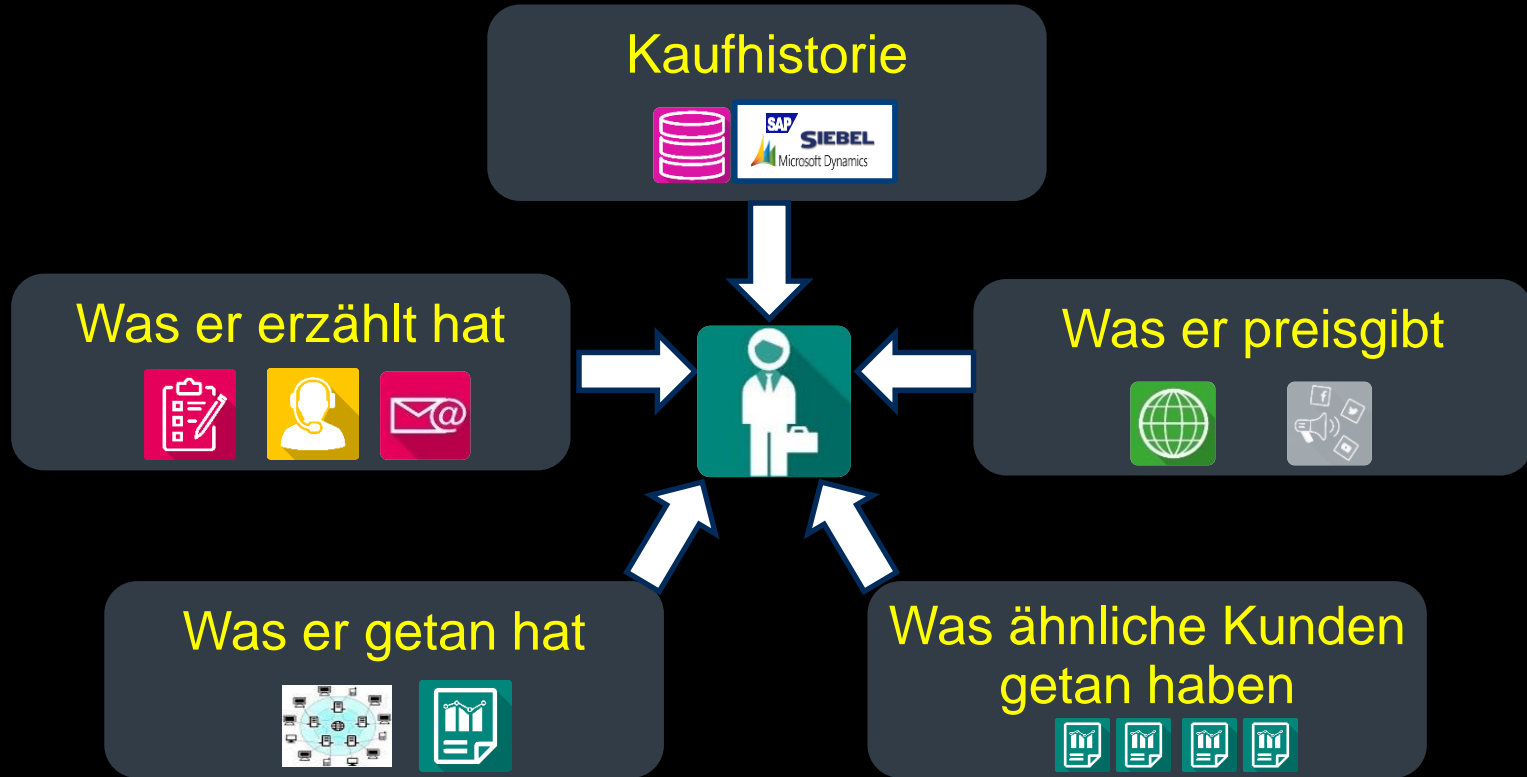
# Was macht Unternehmen erfolgreich?



Kundenbeziehungsmanagement zwischen KI, Digitalisierung und direktem Gespräch – Was CRM heute leisten muss!

**Wissen über den Kunden...?**

# Wissen über den Kunden...?



# Digitalisierung und Künstliche Intelligenz

# Modernes Kundenbeziehungsmanagement: Zuhören, Verstehen, Handeln



Verbindung von  
- Neuen Kanälen



- Klassischen Kanälen



Was will der Kunde?

Was wird der Kunde wollen?

Was zeichnet diesen Kunden aus (Segmentierung)?

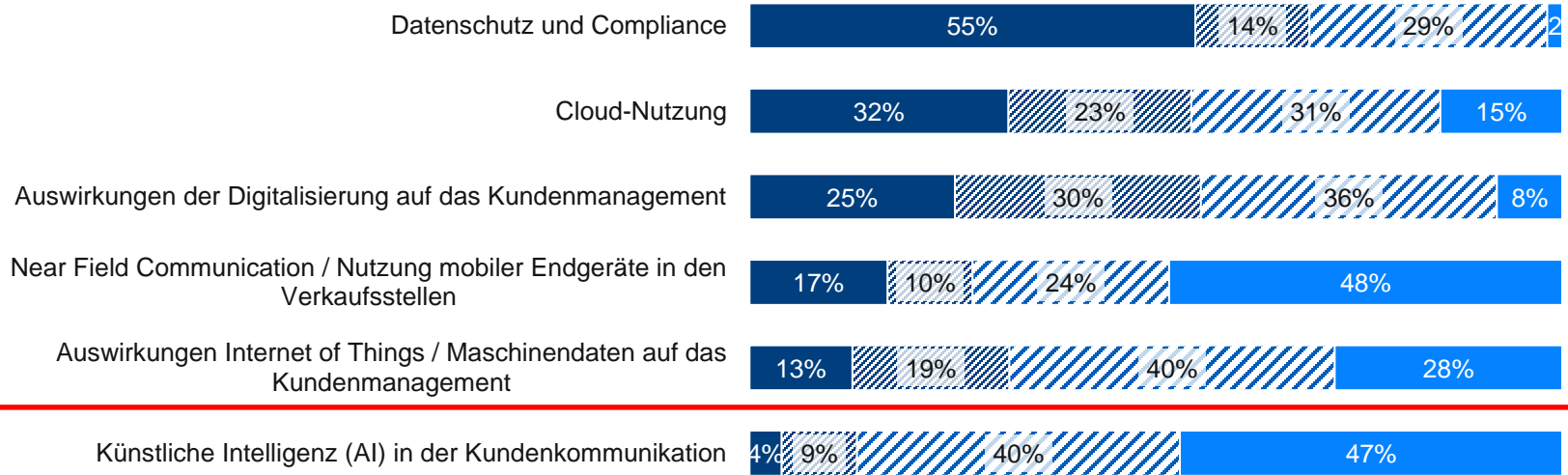
Welche Informationen muss ich bereitstellen?

Wie kann man den Kunden anleiten?

Was kann man zur Verbesserung der eigenen Leistungen lernen?

# CRM Survey: Trends

Welche wesentlichen Trends sehen Sie? (N=170)



■ Im Einsatz   ■ Investition geplant   ■ Thema diskutiert   ■ Nicht relevant



# Künstliche Intelligenz

## Formen

„Intelligente“  
Analyse

*Machine Learning*

*Optimierungsverfahren*

*Neuronale Netze*

*Agentensysteme*

*Regeln / Expertensysteme*

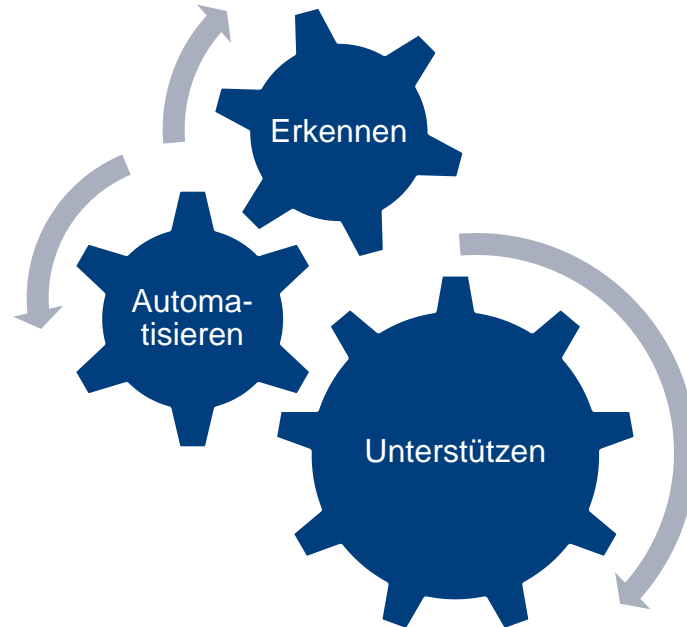
*Sprachverarbeitung*

*Internet of Things, Sensorik*

*Robotic Process Automation*

Regeln und  
Strukturen

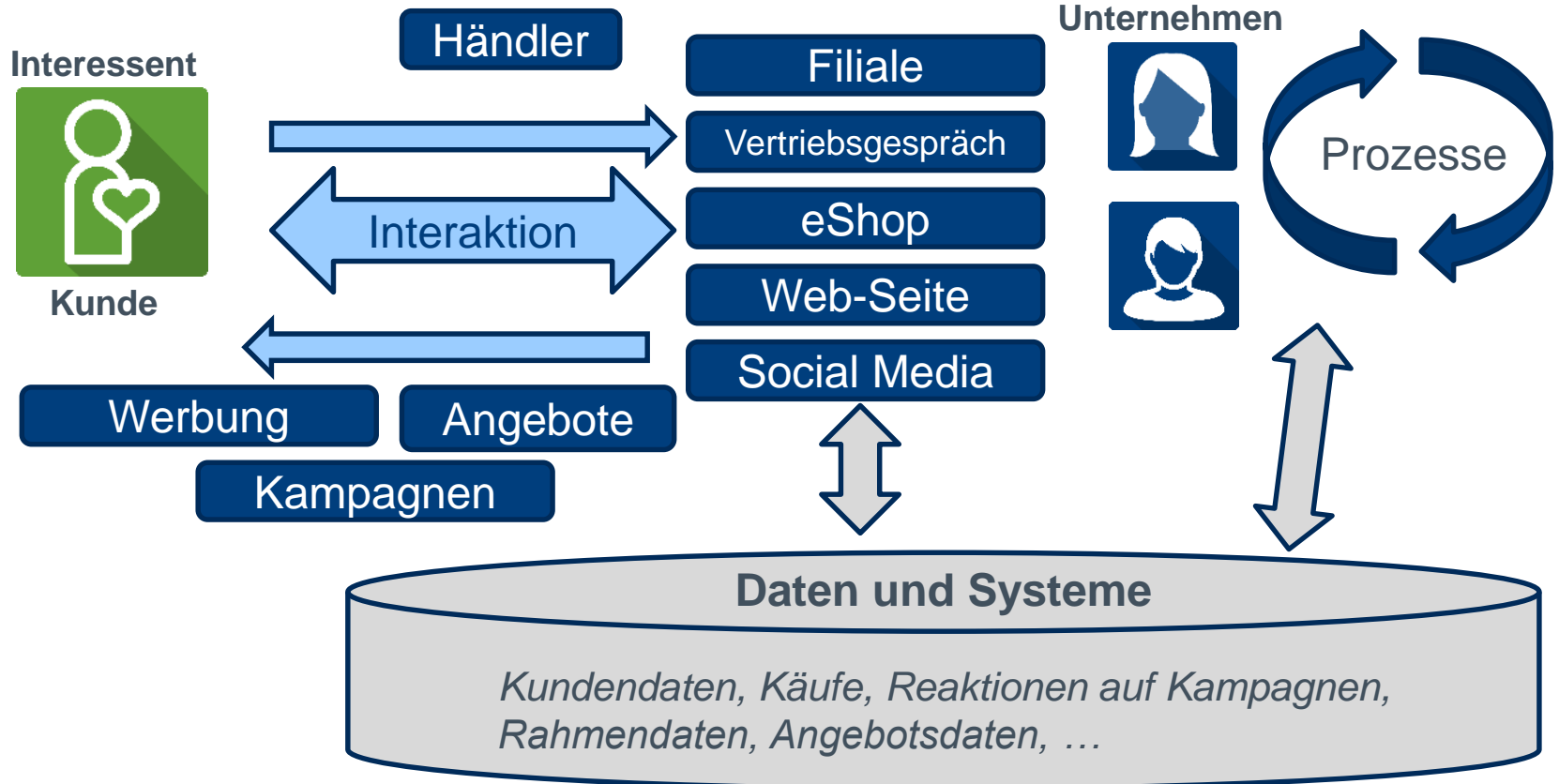
## Aufgaben



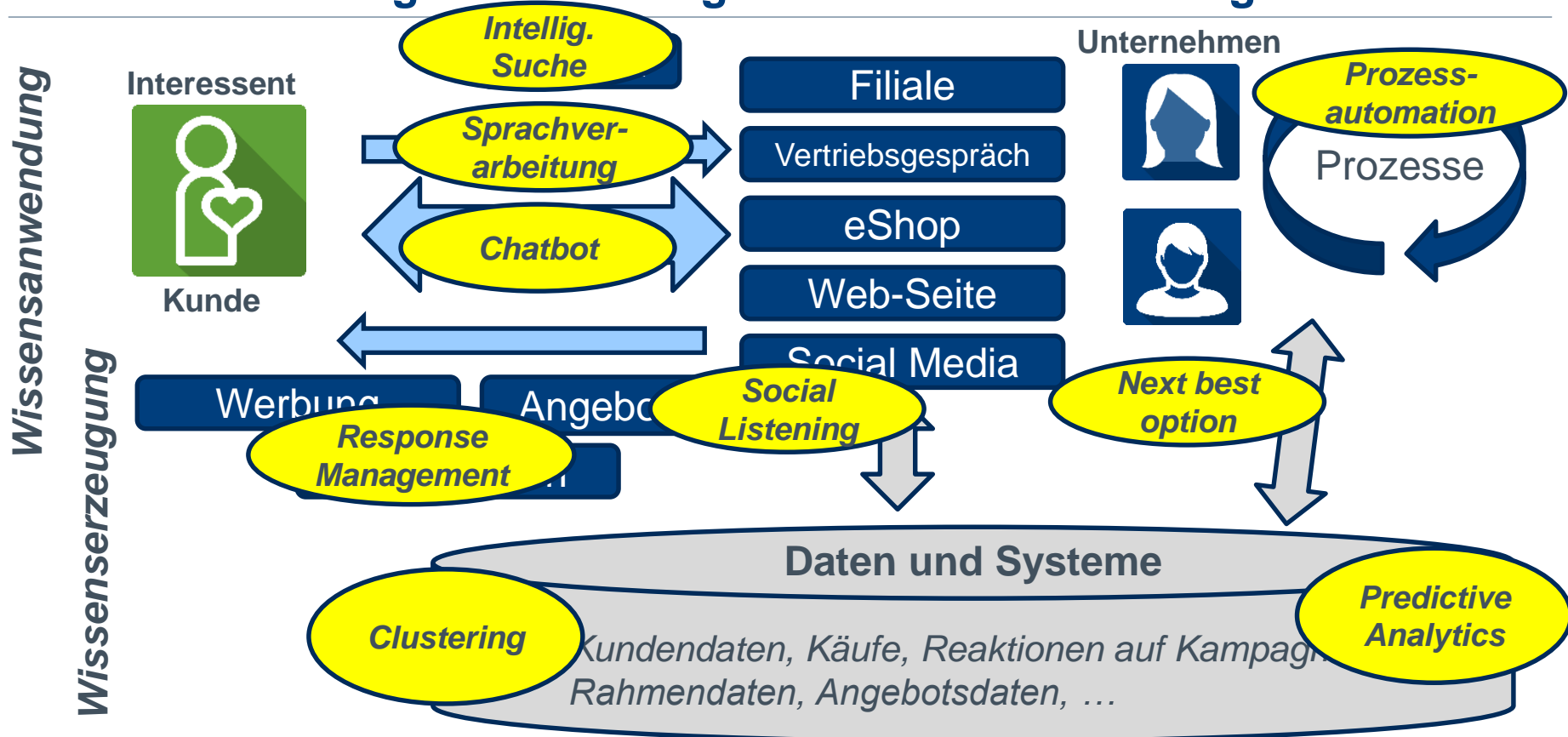
## Einsatzgebiete

- Chatbots
- Social Listening
- Response Management
- Text Mining
- Process Mining
- Sprachverarbeitung
- Marketing Automation
- Sales Automation
- Klassifikation
- ...

# Ganzheitliche Kundenbeziehung: Erkennen, Verstehen, Handeln



# Kundenbeziehung – Anwendungsfälle künstlicher Intelligenz



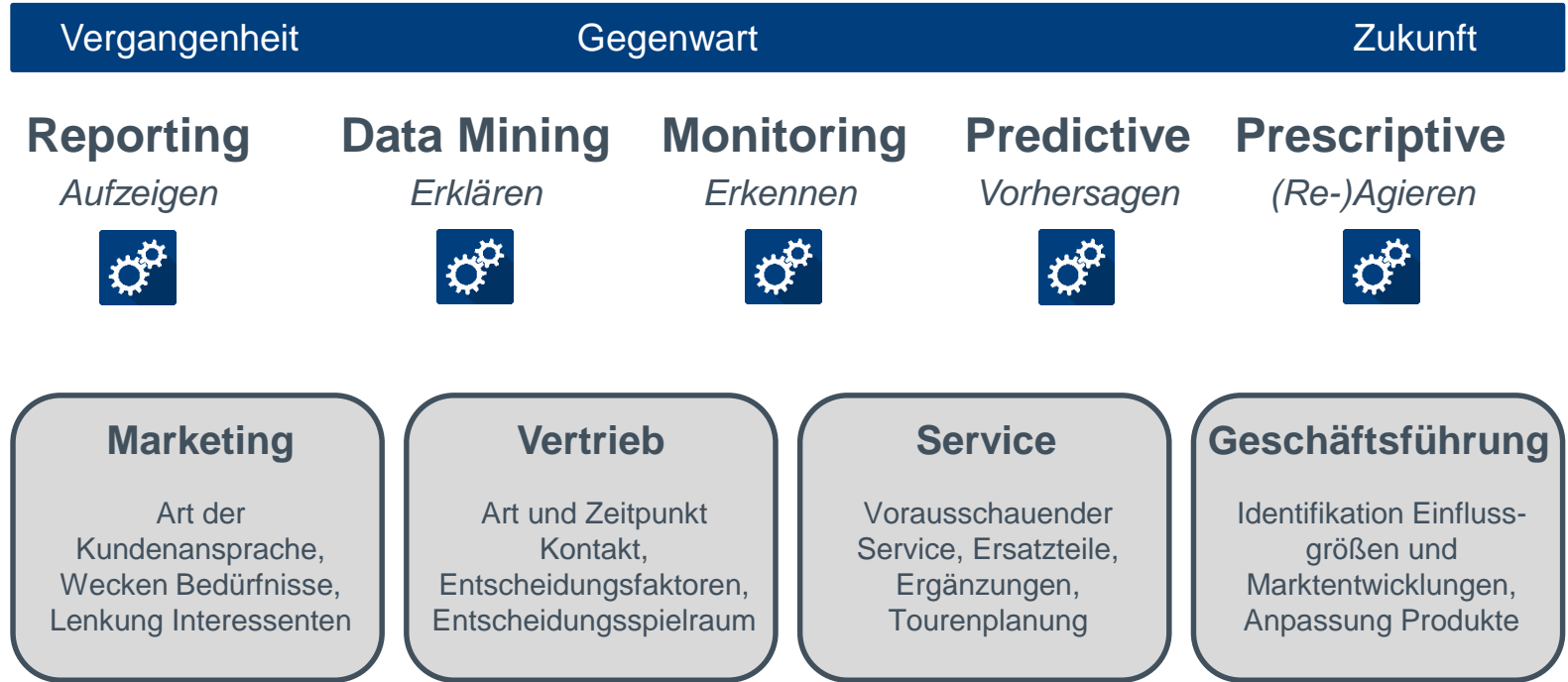
# Kundenbeziehung Kundenerlebnis

Erkennen – Verstehen – Handeln

# Analytisches CRM: Mehrwerte schaffen

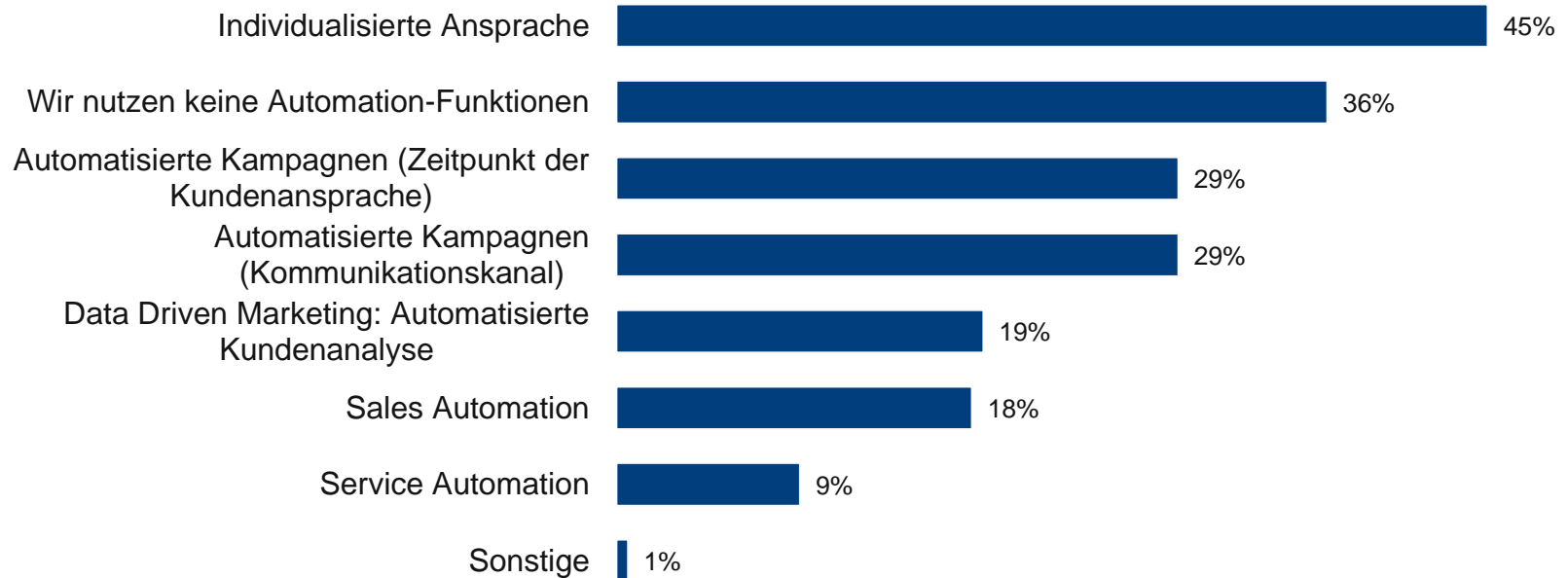
BI-Disziplinen

Anwendung im CRM



# Wissen und Regeln nutzen: Anwendungsfälle

Nutzen Sie Funktionen zur Marketing und Sales Automation? (N=170)



# Potenziale und Gefahren

- Einfachere Nutzung
- Genauere Suche
- Bessere Ansprache
- Schneller und flexibler Service

## Kunde / Interessent

- Genauere Kampagnen
- Höhere Erfolgsquoten
- Höhere Kundenbindung
- Impulse für die Weiterentwicklung

## Unternehmen

- Falsche Ansprache aufgrund falscher Zuordnung
- „Gläserner Kunde“
- ***Nicht ernst genommen***

- Falsche Entscheidungen durch falsche Modelle
- Gängelung Mitarbeiter
- Bußgelder (Datenschutz)
- Imageschaden

**Mensch bleibt wichtig!**

# Empathisches CRM – Die Welt aus der Sicht des Kunden verstehen

**Verbesserungen  
(schneller, billiger,  
besser) und  
Neuerungen**

***Kunden verstehen  
(Ziele, Bedürfnisse,  
Rahmenbedingungen)***

**Kundenklassen,  
Kommunikation,  
Entscheidungswege**

***Leistungen anpassen  
(Weiterentwicklung,  
Innovation)***



***Leistungen ausrichten  
(Ansprache, Produkte,  
Services)***

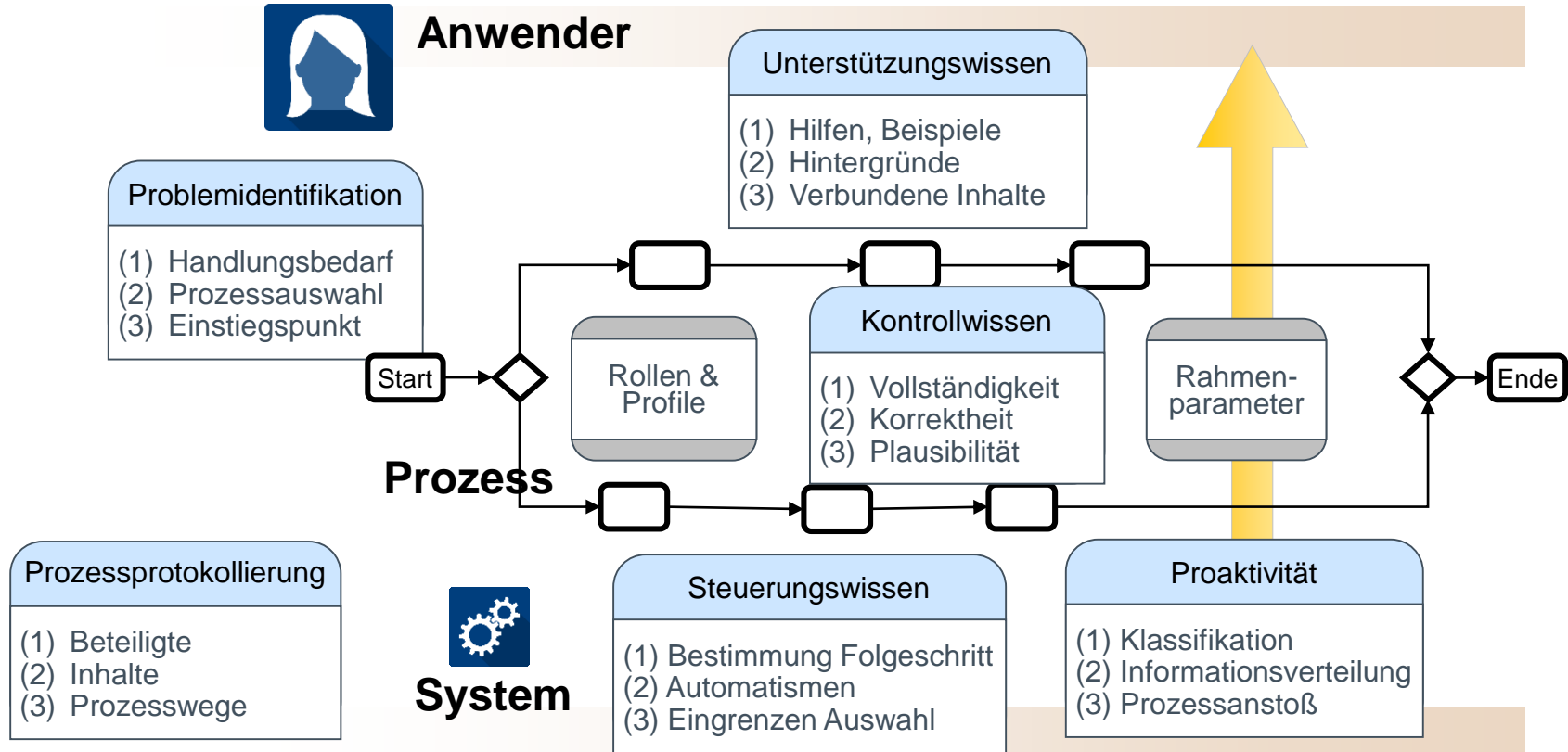
**Kundenverständnis,  
Umsatz,  
Leistungstiefe**

***Kundenbeziehung  
stärken  
(Partnerschaft)***

**Inhalte, Kontakt-  
kanäle, Interaktion,  
Angebote**



# Unterstützung des Anwenders in seinen Aufgaben



Fazit:  
Herausforderungen als Chancen nutzen!



# Welche Fragen muss man sich stellen?

*Was sind interessante Kunden?  
Welche Leistungen werden nachgefragt?*

Management

Wo finde ich den Kunden?  
*Was genau will der Interessent?  
Wie mache ich mich interessant?*

Entwicklung

Marketing

Wie gewinne ich den Kunden?  
*Was sind entscheidende Faktoren für die Kaufentscheidung?  
Wer bestimmt über die Kaufentscheidung?*

Vertrieb

Wie halte ich den Kunden?  
*Wie entwickle ich den Kunden weiter?  
Will ich den Kunden weiterentwickeln?*

Service

(...)

Wie entwickle ich mich weiter (Marke, Produkte etc.)?

# Gutes Kundenbeziehungsmanagement rechnet sich

Zukünftiger Umsatz mit dem Kunden (Wiederholung, Ergänzung)

Kosteneinsparung (Vermeidung umfassende Kundenrückgewinnung)



*Ein gutes Kundenerlebnis  
ist Gold wert*

Unterstützung Marketing, Vertrieb und Services (positive Empfehlungen, Austausch)

Wertvolles Wissen zur Verbesserung der Produkte, Leistungen und Kommunikation

Kundenbeziehungsmanagement zwischen KI, Digitalisierung und direktem Gespräch – Was CRM heute leisten muss!

## Kommen Ihnen diese Fragen bekannt vor?

- Welche konkreten Chancen und Risiken bietet die Digitalisierung für mein Unternehmen?
- Wie kann ich meine Prozesse verbessern?
- Wie kann ich meine Kunden besser ansprechen?
- Wie können wir besser und einfacher arbeiten?

→ **Sprechen Sie uns an!**

Ihr Partner für qualifizierte,  
unabhängige Beratung



**Weitere Informationen,  
Vortragsfolien und ein  
Fachartikel per E-Mail**  
**– einfach *Visitenkarte*  
hinterlassen**



**Dr. Martin Böhn**

Senior Analyst ECM & CRM  
Head of ECM & CRM

Tel +49 (0) 931-880651-0

mboehn@barc.de

BARC GmbH  
Berliner Platz 7  
97080 Würzburg

www.barc.de  
@BARC\_Research

# Projekterfolg mit BARC-Beratung





Ihre Ziele:

- Umsetzung gezielter Kundenbeziehungsmaßnahmen
- Unterstützung der Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und Service
- Bessere Steuerung und Nachweisbarkeit von Vorgaben
- Konkretes Controlling der Marketing- und Vertriebsmaßnahmen



Komprimiertes Wissen an einem Tag, abgestimmt auf Ihre individuellen Unternehmensanforderungen!

**Sprechen Sie uns an!**