

Information Management - News

## Know How Booster 25

### Kundendaten werden überschätzt – wirklich?

**Eines der wichtigsten Kriterien für eine moderne Datenverwaltung ist die ständige Verfügbarkeit der aktuellen und relevanten Geschäftsdaten. Doch warum ist dies so wichtig? Früher war das Arbeiten doch auch ohne permanenten Datenzugriff problemlos möglich. Die entsprechenden Aufgaben wurden terminiert, die notwendigen Informationen wurden beschafft, um dann die Vorgänge der Reihe nach abzarbeiten.**

#### Schöne neue Welt

Leider hat sich die Arbeitswelt mittlerweile komplett verändert, selbst wenn in einigen wenigen Betrieben die Zeit ein wenig stehen geblieben zu sein scheint. Altbewährte Arbeitsmethoden sind grundsätzlich nicht zu kritisieren, jedoch haben sich verschiedene äussere Komponenten ganz gewiss geändert.

Ein nicht zu unterschätzender und wichtigster Faktor ist da der Kunde. Alle Unternehmensbemühungen sollten sich um ihn drehen und die Strategie, Entscheidungen, Prozesse und Angebote rund um die Bedürfnisse und Präferenzen ihrer Kunden ausrichten. Es geht also darum, die Kundenperspektive in den Fokus des Unternehmens zu rücken und die Erwartungen und Wünsche zu verstehen, um ein besseres Kundenerlebnis zu schaffen. Der Kunde sollte jederzeit im Mittelpunkt stehen.

Dazu müssen Unternehmen die Bedürfnisse und Präferenzen des Kunden identifizieren und verstehen, um Produkte, Dienstleistungen und Prozesse zu entwickeln, die diesen Bedürfnissen

entsprechen. Auch die Kommunikation mit dem Kunden sollte entsprechend angepasst werden, um eine persönlichere und effektivere Interaktion zu ermöglichen.

Es erfordert unter anderem die Implementierung von Methoden zur Erfassung, Analyse und Nutzung von Kundenfeedback, um ein besseres Verständnis für ihre Bedürfnisse und Wünsche zu erhalten.

Waren Kunden früher schon zu Recht anspruchsvoll, erwarten sie heutzutage eine noch schnellere und umfassendere Abwicklung ihrer Aufträge. Alles muss fehlerfrei und kostengünstig erledigt werden, im Idealfall verbunden mit einem vorzüglichen Kundenerlebnis, flankiert durch eine exzellente Kommunikation.

Was braucht es dazu? Eine möglichst umfassende Datenerhebung mit vielen Informationen über den Kunden. Dies bedeutet zwangsläufig, dass die kundenrelevanten Daten tatsächlich aktuell und verfügbar sein müssen.

## Valide Kundendaten sind essenziell

Aktuelle Kundendaten sind daher aus verschiedenen Gründen wichtig:

- **Personalisierung:** Durch die Analyse von Kundendaten können Unternehmen individuelle Kundenbedürfnisse und -präferenzen besser verstehen. Auf dieser Basis können sie personalisierte Angebote, Produkte oder Dienstleistungen anbieten, die den Kundenbedürfnissen besser entsprechen. Dadurch steigen die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- **Verbesserte Kundenkommunikation:** Durch die Analyse von Kundendaten können Unternehmen besser verstehen, wie Kunden mit ihnen kommunizieren und welche Kanäle sie bevorzugen. Dies ermöglicht es Unternehmen, auf individuelle Kundenanfragen und -bedürfnisse besser einzugehen und die Kommunikation entsprechend anzupassen.
- **Verbessertes Kundenverständnis:** Kundendaten bieten Einblicke in das Kaufverhalten, die Demografie, das Verhalten und die Vorlieben von Kunden. Dies hilft Unternehmen, ihre Zielgruppen besser zu verstehen und ihre Marketing- und Vertriebsstrategien entsprechend anzupassen.

- **Kundengewinnung und Kundenbindung:** Durch die Verwendung von Kundendaten können Unternehmen effektive Marketingkampagnen entwickeln und gezielte Angebote erstellen, um neue Abnehmer zu gewinnen und bestehende Kunden zu binden.
- **Entscheidungsfindung:** Durch die Analyse von Kundendaten können Unternehmen fundierte Entscheidungen treffen, um ihr Angebot, ihre Dienstleistungen und ihre Geschäftsstrategie zu verbessern.

Kundendaten sind also von unschätzbarem Wert für Unternehmen, da sie die Grundlage für personalisierte Angebote, bessere Kundenkommunikation, besseres Kundenverständnis, Kundengewinnung und Kundenbindung sowie fundierte Entscheidungen bilden. Unternehmen, die Kundendaten effektiv nutzen, können wettbewerbsfähiger und erfolgreich sein.

Graphax hilft Unternehmen bei der Einrichtung eines intelligenten Informationsmanagements, um eben diese relevanten Kunden- und Geschäftsdaten jederzeit bearbeiten und bewerten zu können. In zahlreichen Projekten haben die Spezialisten von Graphax entsprechende Lösungen implementiert, damit Geschäftsprozesse vollkommen digital und automatisiert ablaufen. Lassen Sie sich die Möglichkeiten aufzeigen, die sich durch ein intelligentes Informationsmanagement ergeben.

### Graphax AG

Riedstrasse 10  
8953 Dietikon

058 551 11 11  
info@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax AG mit Hauptsitz in Dietikon bei Zürich und acht Filialen in der Deutsch- und Westschweiz beschäftigt rund 190 Mitarbeiter. Aufgrund des breiten Leistungsspektrums gehört die Firma zu den führenden Anbietern für innovative Technologien in den Bereichen Informationsmanagement, Printerpark-Bewirtschaftung und Komplettlösungen für den digitalen sowie papiergebundenen Dokumentenworkflow im B2B-Umfeld in der Schweiz.