

Intro

Immer wieder werden wir von ojuto darauf angesprochen, dass vergangene Projekte nicht so gut gelaufen sind und man diesmal alles richtig machen möchte. Die „Schmerzen“ von damals sind allen Kollegen noch in bester Erinnerung und die Verbesserungen traten nach dem Projektende bei Weitem nicht so ein, wie gewünscht. Aus diesem Grund benennen wir fünf häufige und aber vermeidbare Fehler, um die Sie in Ihren künftigen Projekten einen Bogen machen sollten!



Über ojuto:

ojuto, das sind CX Manager, die das Gespräch auf Augenhöhe führen. Wir unterstützen kundenfokussierte Unternehmen mit konkreten Maßnahmen. Egal, ob zu Technologien oder organisatorischen Aspekten. Wir erarbeiten Lösungen mit Nachhaltigkeit und geben unser Wissen weiter. Damit Ihre unternehmerische Vision im Spannungsfeld „Mensch – Organisation – Technik“ gelingt.

ojuto consulting gmbh
Hofaue 63
42103 Wuppertal
+49 202 - 87054388
nachricht@ojuto.de

Mal was Positives

Zum Glück gibt es immer mehr Unternehmen, die gute Spezial-Software oder „Rund-um-Sorglos-Software“ entwickeln, welche helfen kann, seine Kundenzentrierungsstrategie zu optimieren. Egal, ob es sich um Software zur Kontaktbearbeitung, Prozessdarstellung, Ticketbearbeitung, Wissensmanagement, Selfcare, Workforcemanagement, Coaching, VoiceRecording oder ganze ERP-Systeme und CRM-Suiten handelt. Alle **KÖNNEN** helfen, die Organisation zu unterstützen und die Erfahrung für den Endkunden deutlich zu verbessern. Sehr positiv zu werten ist auch die zunehmende Berücksichtigung wichtiger messbarer KPIs wie z.B. die „Kundenzufriedenheit“ oder den „Net-Promoter-Score“. Dennoch gibt es zahlreiche Unternehmen, die erst ganz am Anfang stehen, bei denen z.B. der Kundenservice bis dato und aufgrund zahlreicher Aspekte nur eine untergeordnete Rolle spielte, als reiner Kostenfaktor gesehen wurde und genutzte Systeme veraltet oder nicht richtig in den organisatorischen Kontext eingebettet und genutzt wurden.

Die Artikel zum Thema

- Teil 1: Mangelndes Stakeholdermanagement
- Teil 2: Aberglaube „Lift & Shift“
- Teil 3: Planungsfehler
- Teil 4: Fokussierung auf „Improvements powered by technology“
- Teil 5: Customer Centricity & Change Management

Es geht auch anders

Manche Unternehmen - Amazon und Apple sind hier klare Vorreiter gewesen - sind schon deutlich weiter und haben erkannt, dass ein zufriedener Kunde **DER** Wettbewerbsvorteil schlechthin ist und es sich lohnt, in guten Kundenservice zu investieren. Dies gilt insbesondere für wettbewerbsintensive Branchen der Konsumgüterindustrie oder in gesättigten Märkten. Den Kundenservice als zusätzlichen Vertriebskanal aus dem Dornröschenschlaf erwecken ist dabei ein Top-Argument. Allerdings zeigt sich, dass bereits in der Anbahnung von Kaufentscheidungen kurze und moderne Kontaktwege einen Wertbeitrag zum Unternehmenserfolg liefern. Die Customer Journey fängt halt nicht erst beim Kauf an! Und irgendwann ist es dann soweit. Der verantwortliche Kundenmanager bekommt den Auftrag: „jetzt machen Sie mal was!“

SOCIAL MEDIA

 <https://de-de.facebook.com/ojuto-consulting-gmbh-1062702967160685/>

 <https://www.xing.com/companies/ojutoconsultinggmbh>

 <https://www.linkedin.com/company/ojuto-consulting-gmbh>