Lohnt sich eine Investition in Kundenorientierung?

Business Case Berechnung für CX Management

Fakten schlagen Meinungen

Viele Unternehmen sehen sich mit der Frage konfrontiert, ob und in welcher Höhe eine Investition in Kundenorientierung lohnenswert ist. Andere haben bereits in CX investiert, benötigen jedoch empirisch hergeleitete Argumente um Akzeptanz für das Thema zu gewinnen oder bisherige Ausgaben zu rechtfertigen.

Wir liefern Insights

Ein faktenbasierter Business Case liefert die Antwort auf diese Herausforderungen. Für die Berechnung berücksichtigen wir alle relevanten Effekte und anfallenden Kosten:
Basierend auf

- Ihren spezifischen betriebswirtschaftlichen Daten,
- Ihrer Position im relevanten Wettbewerbsumfeld,
- sowie Ihrer Strategie und Ambition beim Thema CX

beziffern wir den unternehmensspezifischen Gewinn durch Steigerung der Kundenzufriedenheit. Diesen stellen wir den durch CX Management entstehenden Aufwänden gegenüber.

Ihre Vorteile

★★★★★

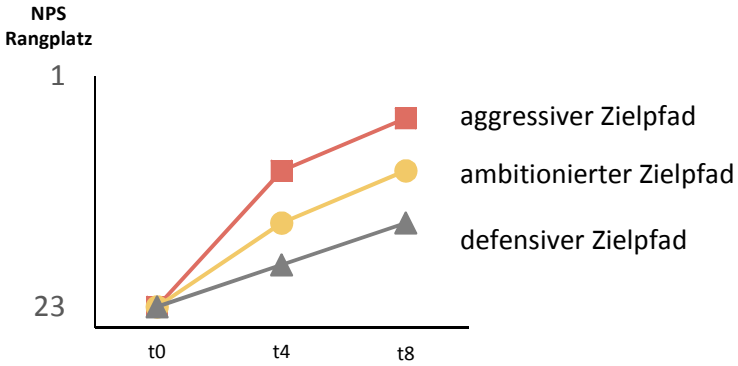
- Datenmodell als Entscheidungsgrundlage für CX Management
- Modellierung der Effekte für verschiedene Zielpfade
- Zügige Ergebnislieferung in Form eines Simulationstools und einer vorstandsgerechten Management Summary
- Nutzung unserer umfangreichen Datenbanken/Benchmarks
- Umfassende Expertise im Aufbau/Begleitung von CX Management

MSR

Studiensteckbrief

Ablauf und Inhalte

Nach Anforderung und Bereitstellung betriebswirtschaftlicher Daten (z.B. Prämienvolumen, jährliche Produktion), berechnet MSR den Business Case innerhalb weniger Wochen. Dabei findet laufend eine enge Abstimmung mit den Ansprechpartnern in Ihrem Unternehmen statt.



Im Business Case werden mehrere Zielpfade berechnet, um eine Abwägung unterschiedlicher Vorgehensweisen und Investitionshöhen zu ermöglichen.
Die Erkenntnisse werden in einem kompakten Ergebnisbericht verständlich abgebildet und anschließend bei einem Workshop vor Ort vorgestellt und diskutiert.

Der Wert der Kundenorientierung für Ihr Unternehmen wird erstmals faktenbasiert beziffert.

Angebot und Konditionen

Business Case

ab 15.000€*

1. Spezifisch, auf Ihr Unternehmen ausgerichtete Berechnung des Business Cases
2. Simulationstool
3. Nutzung der MSR-Datenbanken & Know-How
4. Ergebnisworkshop
5. Managementtaugliche Ergebnisdokumentation

Ihre Ansprechpartner

Dr. Simone van Koll
Simone.vanKoll@MSR.de
Tel.: 0221 - 489 28 30

Christoph-Andreas Pitter
Christoph.Pitter@MSR.de
Tel.: 0221 - 489 28 60

Auswahl unserer Klienten

Gothaer
VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN
ottonova
HANNOVERSCHE
W&W

*Preise jeweils zzgl. 19% MwSt.

MSR