

4

Portale als Erfolgsfaktor

Kundenbindung durch Portale & Applikationen

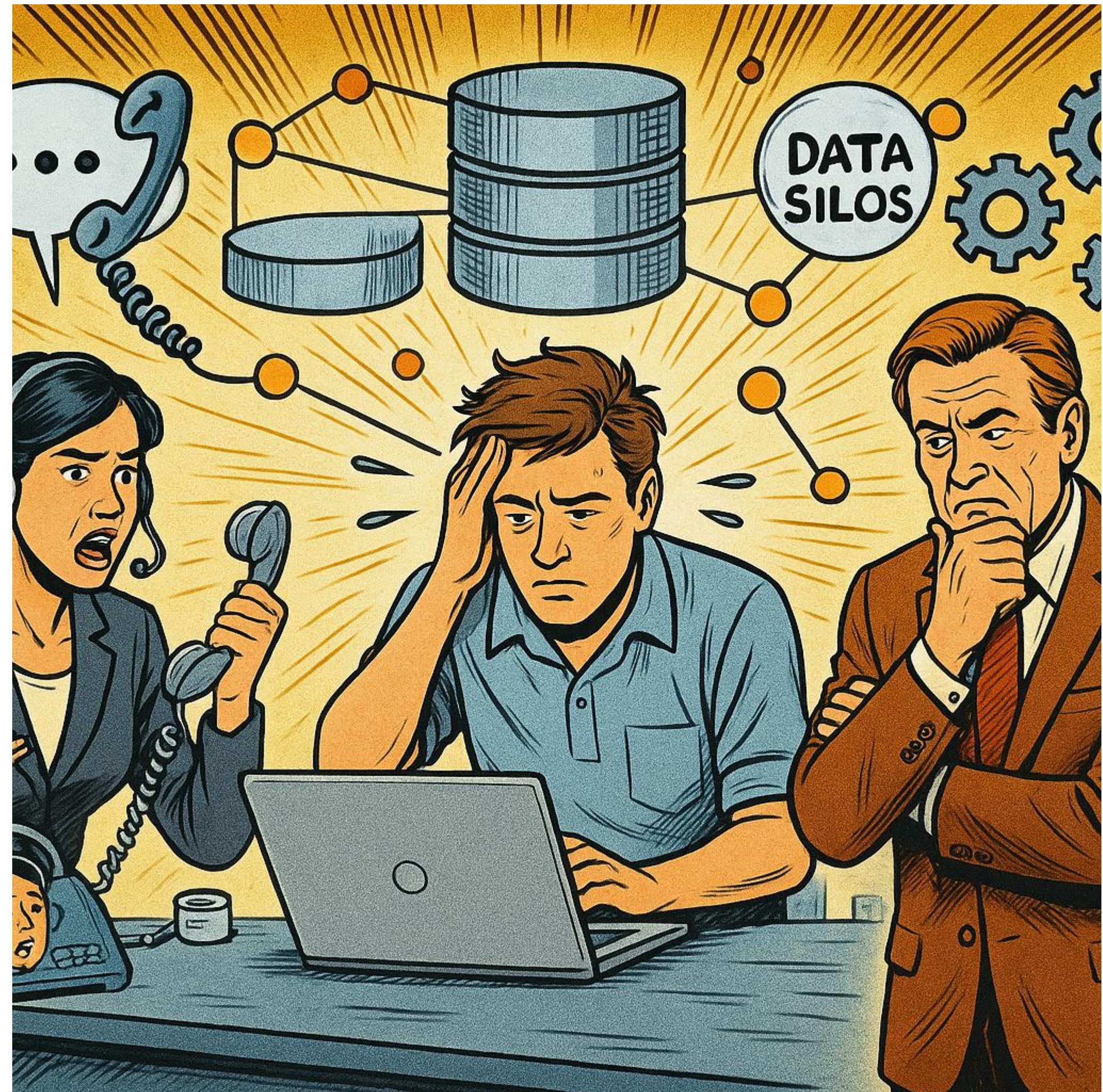
Portale als Erfolgsfaktor für digitale Customer Experience

Warum sind digitale Self-Service-Portale der Schlüssel zu besserer Kundenbindung und Effizienz?



Die Herausforderung

Was bremst Unternehmen heute aus?

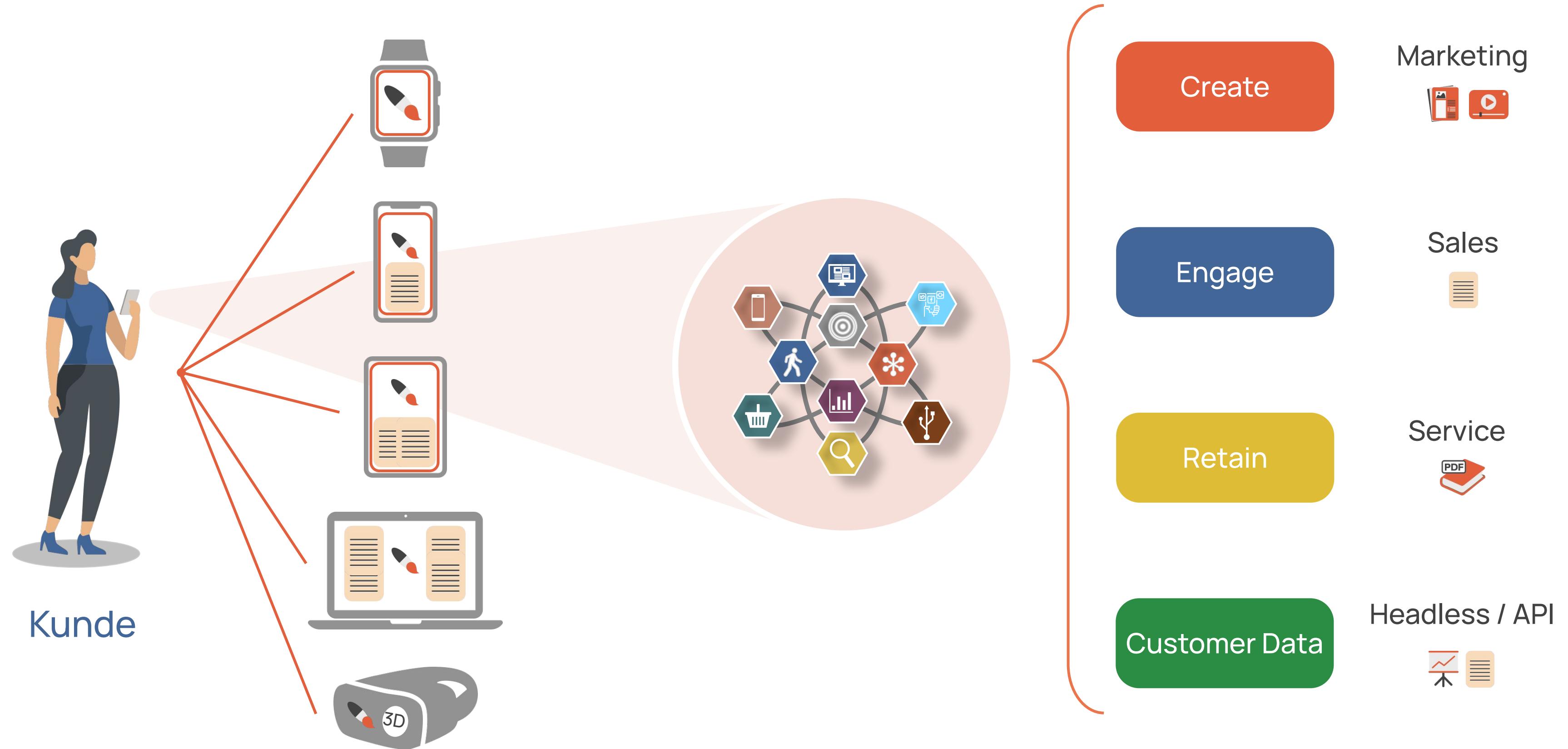


Die Lösung

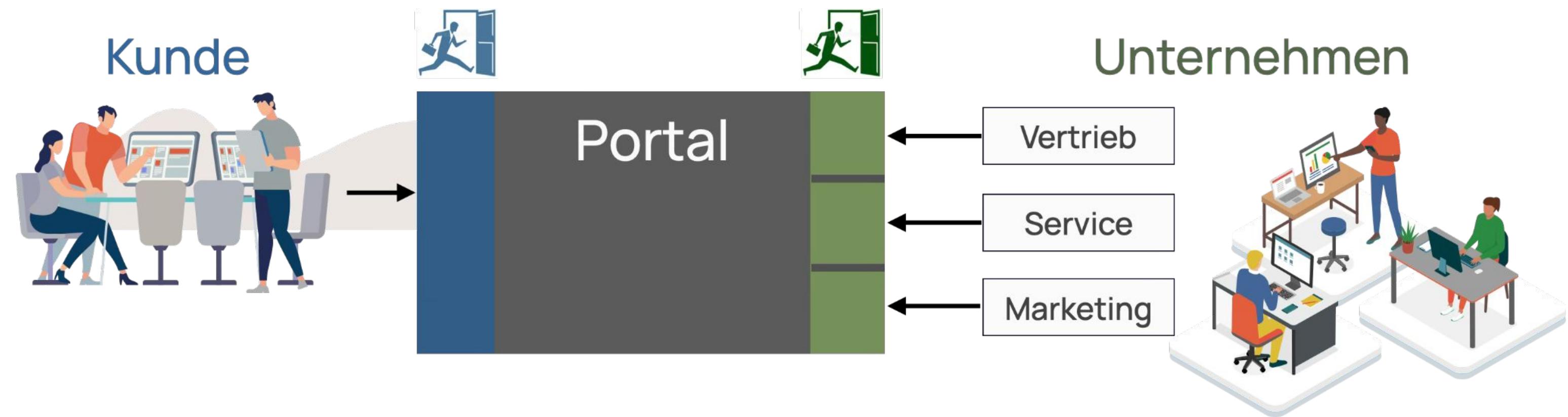
Moderne, digitale Portale



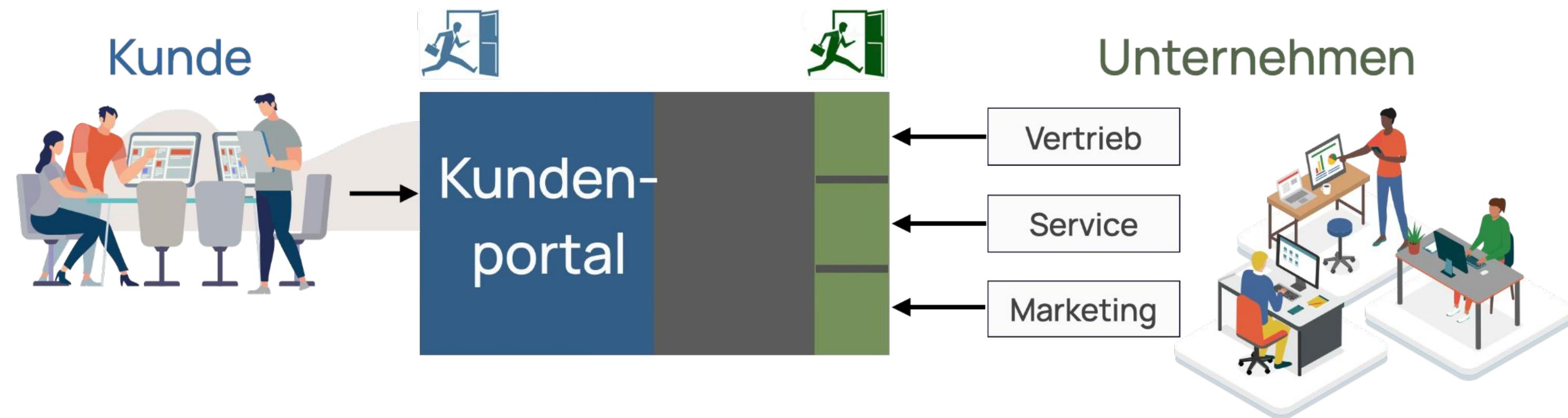
Geräteübergreifende Interaktion



Portale - Kundenhub und mehr



Kundenportal



Zentraler Zugangspunkt für Kunden Self-Services, wie Bestellungen, Supportanfragen, Dokumentenaustausch oder Vertragsverwaltung

Geschützte Online-Plattform, rund um die Uhr, personalisierte Informationen, Dienstleistungen und Kommunikationsmöglichkeiten

Portal-Typen

Interne Portale

Intranet
Mitarbeiterportale
IT-Tickets
HR-Zugang
Reiseplaner
...

Externe Portale

Kundenportal
OEM-Portal
Partnerportal
Einkaufsportal
Projektzugang für
Partner
...

Hybride Portale

Vertriebsportal
Serviceportal
...

Portal-Beispiele



- Komplette interne Portalstruktur
(Gelbe Engel ... ADAC e.V.)



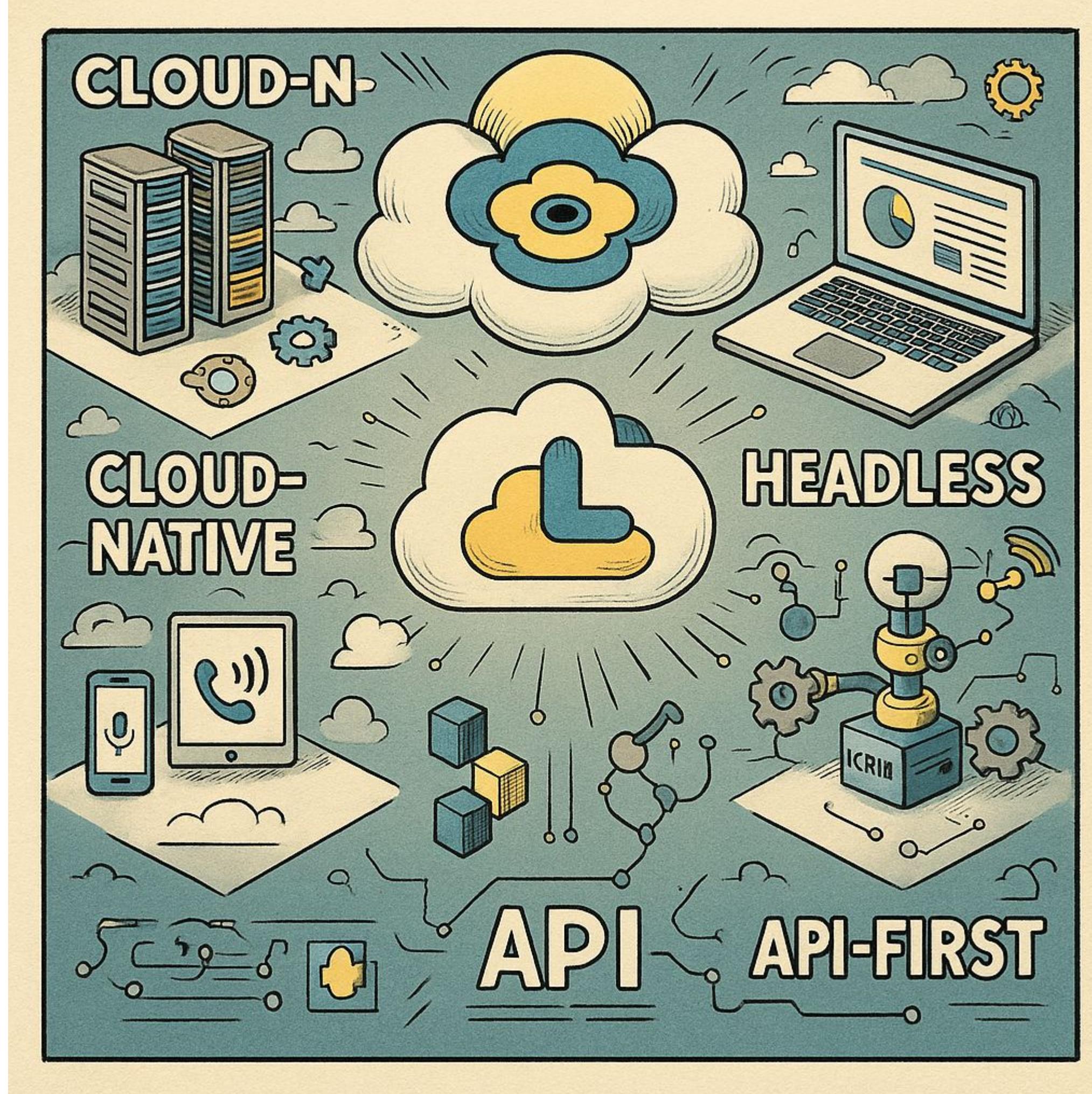
- u.a. Portal / App VPlus
Bonusprogramm für
Installateure
- Umfangreiches Coupon &
Rabattsystem



- Global genutztes
Vertriebsportal
- In Arbeit: Serviceportal

Technische Basis

Warum eine moderne Architektur entscheidend ist





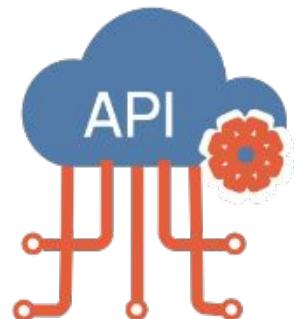
Informationsbereitstellung, einfache und transparente Kommunikation

- Self-Service
- Ein gemeinsame Blick von Kunden- und Unternehmensseite auf einen Geschäftsvorgang
- Weniger zu bearbeitende Anfragen - Entlastung der Fachabteilungen



Eigenständiges und kostengünstiges Customizing

- Erweiterung der Portalfunktionalität durch den Kunden möglich - Reduzierte Folgekosten



Technologie - Nutzerverhalten / Daten erfassen und Anbindung Subsysteme

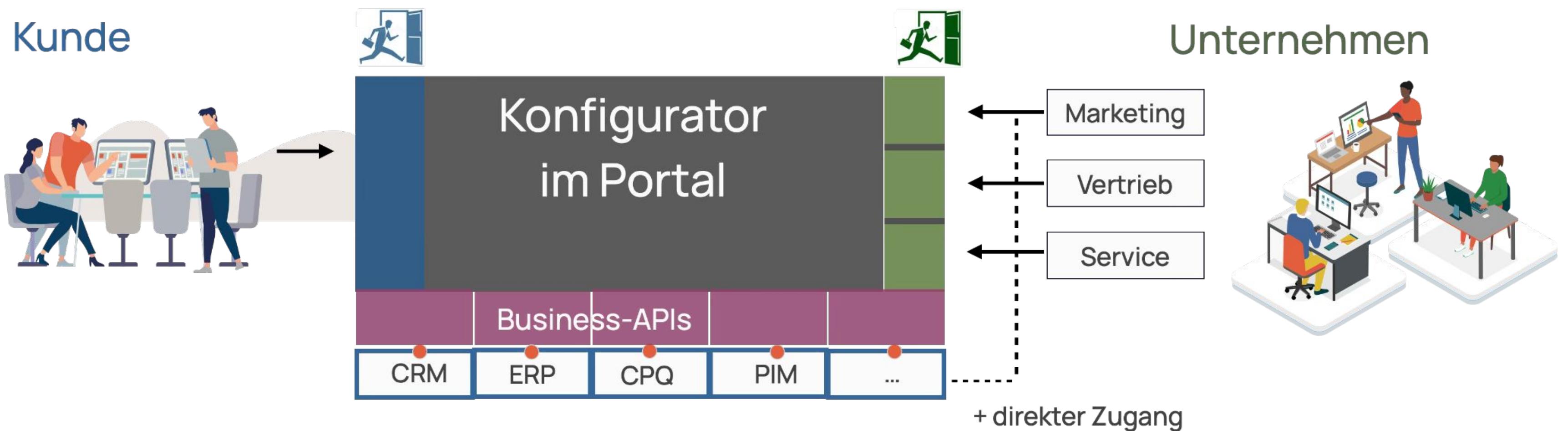
- Auswertbarkeit des Nutzerverhaltens => Personalisierte Ansprache und Verbesserung
- Bereitstellung von Daten aus darunter liegenden Software-Bausteinen als Backend (z.B. CRM)



Mobiler Zugriff und sichere Zusammenarbeit (Smartphone, Tablet)

- Authentifizierung und Personalisierung, rechtlich geschützter Raum, abgesichertes System

Portale und Backendsysteme



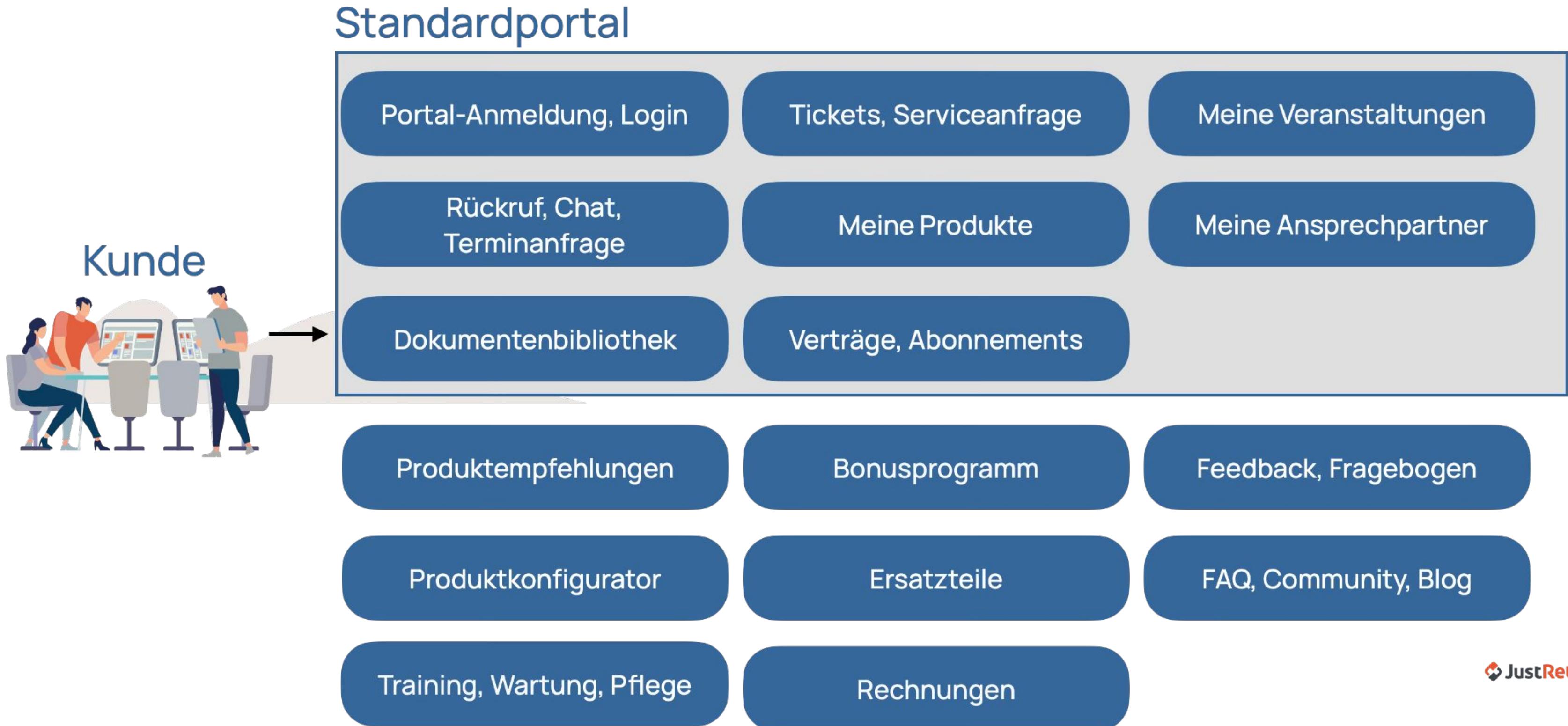
Erfolgsfaktoren für ein leistungsstarkes Portal



KPI Betrachtung

KPI	Veränderung
 Serviceanfragen (intern/extern)	↓ Reduktion um bis zu 30-60 %
 Bearbeitungszeit pro Anfrage	↓ bis zu 50 % schneller
 Mitarbeiterzufriedenheit	↑ Deutlicher Anstieg
 Produktivität pro MA	↑ +10-20 %
 Kundenbindung / Churn Rate	↑ (geringere Abwanderung)
 Kosten pro Servicefall	↓ Einsparung von Support- und Personalkosten

Kundenportal Funktionen



Fazit – Warum jetzt handeln?

