

# Kundenbeziehung 4.0

Florian Theißing

## Der Kunde 4.0: Kunden in digitalisierten Umwelten...

...sind vernetzt	...sind informiert	...sind aktiv
<p>Nutzen die digitalen Informations-, Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten</p>	<p>Haben Zugriff auf dieselben Informationen wie die Consultants</p>	<p>Sind nicht mehr nur passive Konsumenten, sondern beteiligen sich an der Entwicklung von Problemlösungen und Innovationen – durch Open Innovation, Crowdsourcing etc.</p>

Innerhalb der Organisation werden die Weichen für ein erfolgreiches Consulting 4.0 gestellt

# Kundenbeziehung 4.0: Der Kunde als Partner

## Kundenbeziehung im alten Consulting

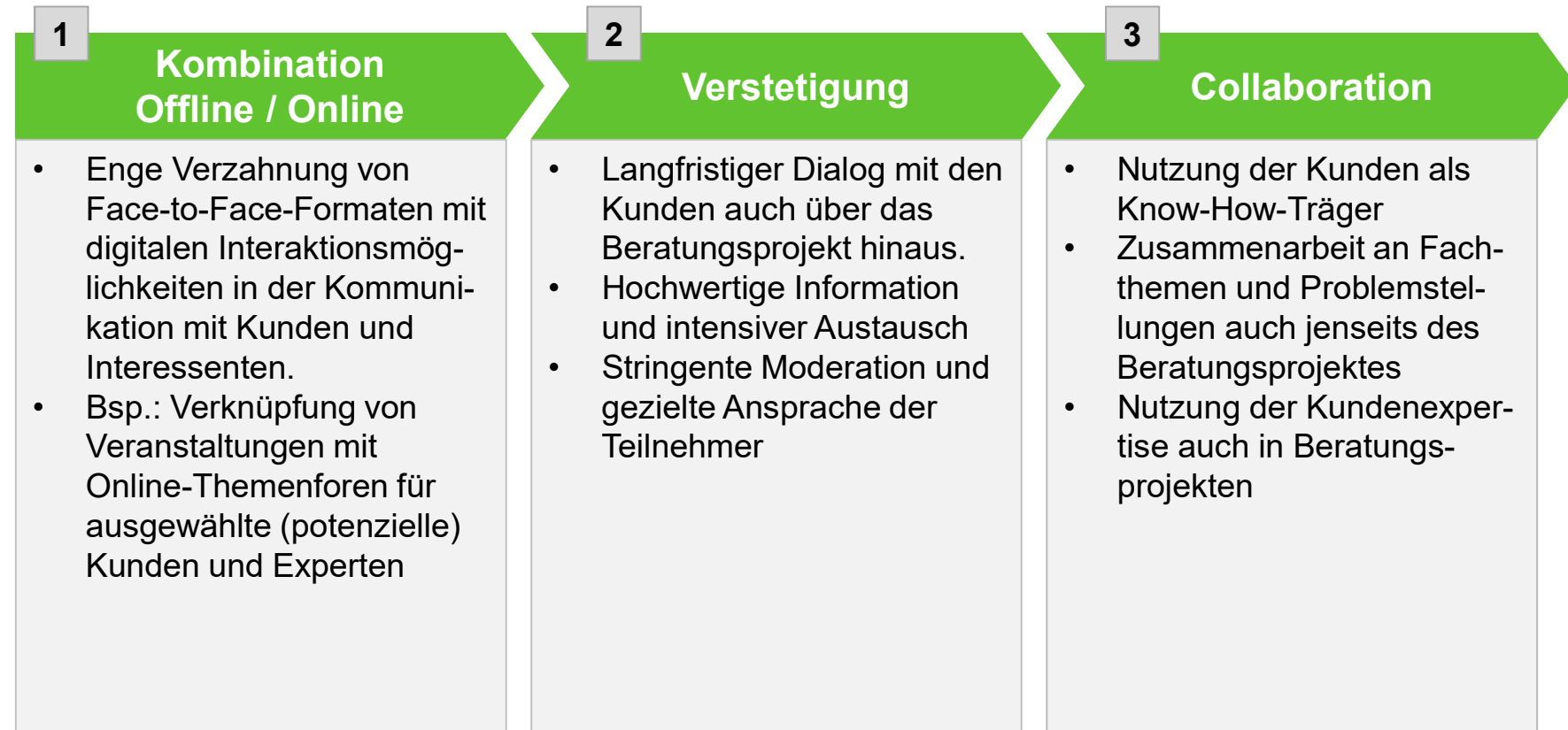
- „Hochphasen“ intensiver Zusammenarbeit im Beratungsprojekt wechseln mit „Dürreperioden“ mit geringem Kontakt zwischen Beratungsprojekten ab.
- Im Beratungsprojekt sind Kunde und Berater Kooperationspartner, aber der Kunde wird als passiver Empfänger der Beratungsleistung gesehen.
- Der direkte Kontakt zwischen Berater und Kunde ist wesentlich für den Beratungserfolg.

## Kundenbeziehung im Consulting 4.0

- Gestaltung einer Kundenbeziehung von kontinuierlich hoher Intensität auch über den gesamten Customer Lifecycle
- Direkte Interaktion mit dem Kunden bleibt zentral, wird aber verknüpft mit digitalen Interaktionsmöglichkeiten
- Der Kunde wird durchgängig als Know-how-Träger und Kooperationspartner produktiv gemacht.

**Consulting 4.0 nutzt die Möglichkeiten der Digitalisierung für eine fundamentale Neugestaltung und Intensivierung der Kundenbeziehung, ohne die wesentlichen Prinzipien des Consulting außer Kraft zu setzen**

# Kundenbeziehung 4.0: Das Szenario Blended Collaboration



**Langfristige und intensive Kooperation mit dem Kunden durch Verzahnung von Offline- und Online-Interaktion**

\* Quellenangabe 1, 9pt, Arial, 35% Grau

\*\* Quellenangabe 2, 9pt, Arial, 35% Grau

---

## Kundenbeziehung 4.0 heißt...

**1** Der Kunde wird vom passiven Leistungsempfänger zum aktiven Kooperationspartner

**2** Die Kundenbeziehung wird als langfristige, nachhaltige und partnerschaftliche Kooperationsbeziehung gestaltet

**3** Digitale und direkte Interaktionsmöglichkeiten werden intelligent über den gesamten Customer Lifecycle hinweg miteinander kombiniert