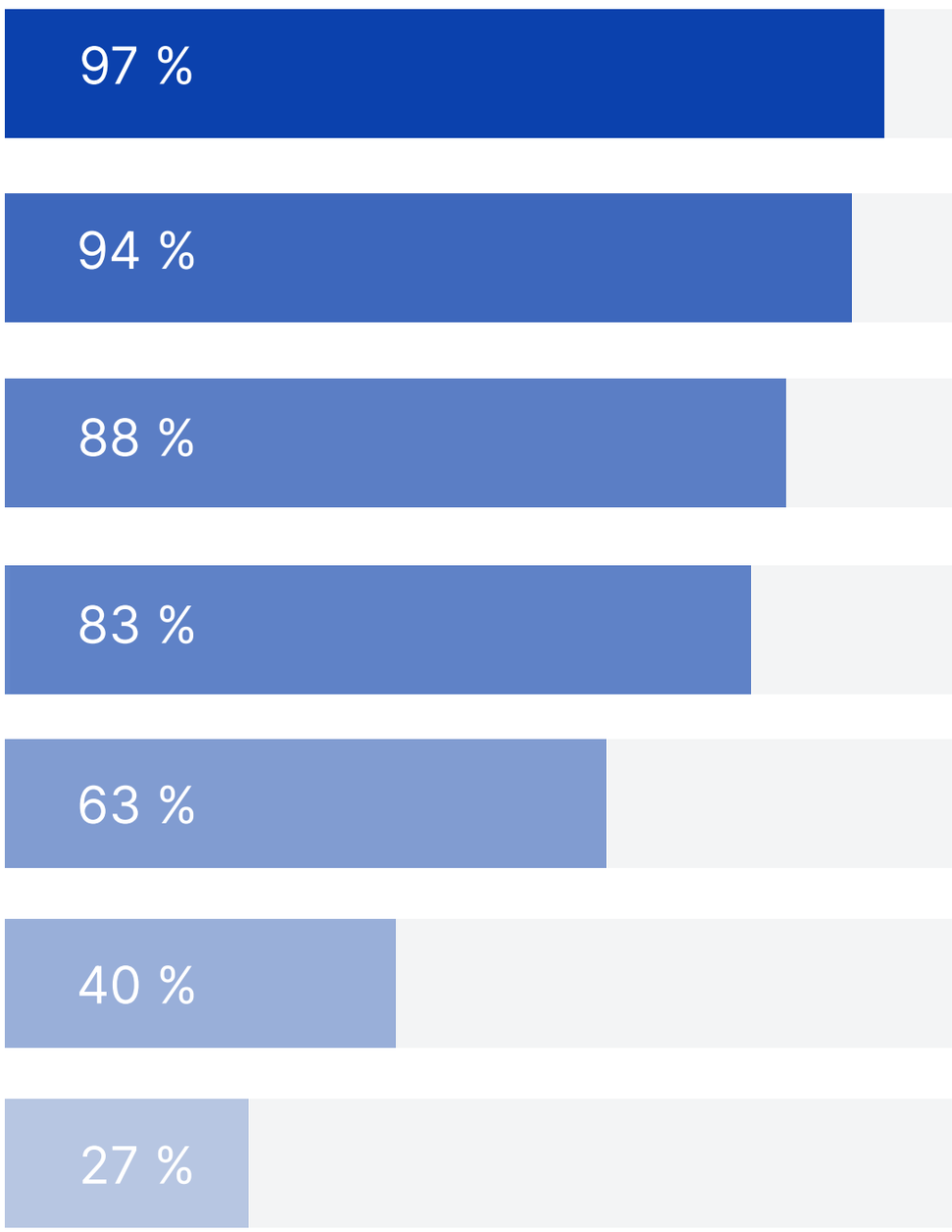
Der Kunde im Fokus

Kundenzentrierung - ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Finanzdienstleistungssektor



...verstehen Kundenzentrierung als Teil ihrer Strategie oder möchten sie langfristig einplanen.

...sehen eine personalisierte Ansprache vom Kunden als sehr wichtig an.

...sagen, dass Marketing datenbasiert, personalisiert und mit unterschiedl. Systemen vernetzt sein soll.

...wollen in Zukunft auf eine modulare und skalierbare IT-Architektur setzen (KI, Cloud Services).

...empfinden es als wichtig, wettbewerbsfähiger gegenüber digitalen Anbietern zu werden.

...der Unternehmen wollen ihre kundenzentrischen Strategien bereits 2022 ausgerollt haben.

...der Unternehmen leiten aus Feedback-Kennzahlen der Kunden neue Maßnahmen ab.

(Quelle: Lünendonk-Studie 2022 - Kunde im Mittelpunkt")

© 2022 nexpera GmbH

nexpera INSIGHTS