

Customer AI 360 Grad

Vorausschauende Kunden-Metriken für optimale Steuerung



Die Customer AI 360 Grad-Lösung der ec4u expert consulting ag gibt eine durch Artificial Intelligence generierte Rundum-Sicht auf das zu erwartende Verhalten jedes einzelnen Kunden mit Blick auf verschiedene Dimensionen. Dies ermöglicht für jeden Kunden eine optimale und individuelle Customer Journey.



So profitiert Ihr Unternehmen:

- Durch AI-Metriken lässt sich zukünftiges Kundenverhalten frühzeitig abschätzen und Maßnahmen lassen sich zielgerichtet einleiten.
- Vertriebliche Potenziale werden früh erkannt und können ausgeschöpft werden, bevor Wettbewerber aktiv werden.
- Durch eine verbesserte Kundenansprache erhöht sich die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Kundenverhalten Vorhersagen

- Kundenverhalten ist in vielen Fällen mit hoher Präzision durch den Vergleich mit vergangenen Interaktionen vorhersehbar.
- Darauf lassen sich personalisierte und individuell optimierte Handlungen ableiten.
- Dies schafft Möglichkeiten zur Kosteneffizienz, aber schöpft auch Umsatzpotenzial aus.

Vertriebliche Nutzung

- Insbesondere im Vertrieb können Kunden besonders effektiv mit ihren Bedürfnissen erkannt und bedient werden.
- Eine frühzeitige und passgenaue Kundenansprache, z.B. durch Next Best Offer, erlaubt die Versorgung des Kunden noch bevor der Wettbewerb aktiv wird.
- Ausbaufähige Kunden können über Customer Lifetime Values erkannt und entsprechend behandelt werden.

Kundenbindung und Zufriedenheit

- Kunden wissen es zu schätzen, wenn sie individuell und vorausschauend behandelt werden.
- Eine Customer AI 360°-Sicht auf den Kunden zeigt auf, wohin sich ein Kunde entwickeln möchte. Angepasstes Handeln wirkt sich positiv auf die Kunden-Zufriedenheit und Kundenbindung aus.