



Kundentreue steigern und Kundenabwanderung effektiv entgegenwirken

12.05.2022

Dr. Volker Hildebrand, SVP Global Product Marketing,
SugarCRM

Tagesordnung

Aktuelle Ergebnisse und ausgewählte Erkenntnisse aus einer branchenübergreifenden, internationalen Befragung von 1600 Vertriebs- und Marketingleitern in Deutschland, Großbritannien, USA und Australien zum Thema Kundenbindung und CRM

- Was sind die Ursachen der zunehmenden Kundenabwanderung?
- Wie kann man den Kundenverlust stoppen oder gar umkehren?
- Wie kann man mit Künstlicher Intelligenz gegensteuern und den Umsatz fördern?

Der 2022 CRM Impact Report



„Die große Kundenfluktuation“



Die durchschnittliche
Abwanderungsquote liegt bei

32 %

weltweit.



60 %

die Kundenabwanderung hat sich in
den vergangenen 12 Monaten
verschlechtert

– SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

Kundenverlust = Finanzieller Verlust

A graphic consisting of a green rectangular frame with rounded corners. Inside the frame, the text "\$5.5" is written in a large, bold, green font. Below the frame, the word "MILLIONEN" is written in a smaller, bold, green font.

\$5.5
MILLIONEN

Die Abwanderung kostet mittelständische Unternehmen durchschnittlich 5,5 Millionen Dollar im Jahr.

– SugarCRM, CRM Impact Report 2022.



Was sind die Ursachen der Kundenabwanderung

Kunden wandern ab, wenn Ihre Erwartungen nicht erfüllt werden



- SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

Und die meisten Unternehmen wissen nicht mal warum!

Was wir gehört haben...



Kunden-
abwanderung ist
eine große
Herausforderung



Customer
Experience ist
wichtig



Daten-gestützte
Entscheidun-gen
sind notwendig



Es ist Zeit
für ein,
einfacheres,
intuitiveres CRM



Lead-Generierung
und Lead-
Konvertierung sind
ein gravierendes
Problem



Die Zusammen-
arbeit von
Marketing und
Vertrieb muss
besser werden



Der Einsatz von KI
scheint vielver-
sprechend

- SugarCRM, CRM Impact Report 2022.



Wie kann man den Kundenverlust stoppen oder gar umkehren?

Wie kann man den Kundenverlust stoppen oder gar umkehren?



1. Bessere
Abstimmung von
Marketing & Vertrieb



2. Besseres &
einfacheres CRM



3. Mehr daten-basierte
Entscheidungen

1. Bessere Abstimmung von Marketing & Vertrieb





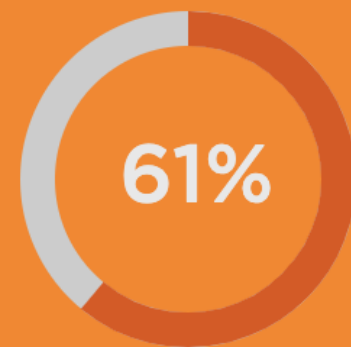
54% der durch das Marketing generierten Leads werden als schlecht oder unterqualifiziert eingestuft.



60%



der Vertriebs- und Marketingleiter sind der Meinung, **dass eine fehlende gemeinsame** Ausrichtung von Vertrieb und Marketing das **Wachstum ihres Unternehmens** verhindert.



der Befragten geben an, dass nicht **integrierte Systeme** oder **unterschiedliche Technologieplattformen** die Ursache für nicht aufeinander abgestimmte Vertriebs- und Marketingmaßnahmen sind.

Mehr als ein Viertel

(27%)

der Vertriebskontakte **werden nie weiterverfolgt**, entweder aus **fehlendem Vertrauen** in die Datenqualität oder **weil nicht klar ist, wer dafür verantwortlich ist**.

– SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

2. Besseres & einfacheres CRM



Zuviel administrativer Aufwand mit dem CRM



– SugarCRM, CRM Impact Report 2022 | Umfrage: Deutschland

Unzufrieden mit Ihrem CRM-System



76%

sagen, sie seien frustriert mit ihrem CRM-System, weil es entweder zu komplex, nicht intuitiv oder nicht anpassungsfähig ist.



56%

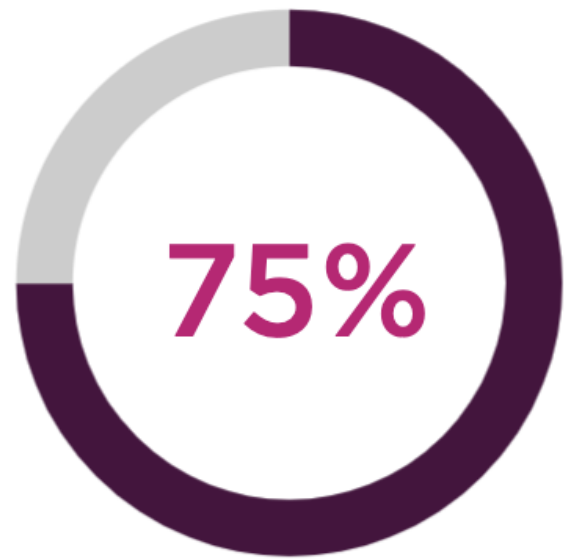
der Vertriebs- und Marketingleiter sind der Meinung, dass ihr derzeitiges CRM-System **Geldverschwendung** ist.

- SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

3. Mehr Datenbasierte Entscheidungen



Kundendaten sind der Schlüssel zum Erfolg



der Teilnehmer an unserer Umfrage gaben an, dass eine **einheitliche Kundensicht** für die **Bereitstellung** einer optimalen Customer Experience entscheidend ist.

51%



haben das Gefühl, dass ihnen **Daten fehlen**, um ihre Marketingkampagnen und ihre Vertriebspipeline zu verbessern.

Jeder vierte Vertriebsmitarbeiter fürchtet, die vorgegebenen Vertriebsziele nicht zu erreichen, weil ihnen relevante Kundendaten nicht zur Verfügung stehen

– SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

Fallstudie: Hermann Hartje optimiert seine betrieblichen Prozesse und steigert die Kundenzufriedenheit

**Lücken schließen
und
Abwanderung
reduzieren mit
SugarCRM +
Ticketing Service**

- SugarCRM ist die zentrale Drehscheibe für alle Kundendaten
- Echtzeitanalysen und -berichte zur Ermittlung von Lücken und Trends
- Rationalisierung von Bestellungen über das Online-Portal mit internem Ticketing

„Die Vereinfachung und Automatisierung alltäglicher Aufgaben mithilfe der SugarCRM-Plattform hat die Effizienz wichtiger Prozesse innerhalb unseres Unternehmens wesentlich verbessert. Unsere Mitarbeiter können sich nun stärker auf ihre Kernkompetenzenkonzentrieren, anstatt ständig ans Telefon zu gehen oder E-Mails zu lesen und manuell weiterzuleiten“

– Christian Hepp, Vertriebsleiter
ZweiradDigitalisierung bei Hermann
Hartje



Wie können Sie die Kundenbindung
mit Künstlicher Intelligenz
verbessern und zusätzlich Umsatz
sichern?

Die wachsende Rolle der KI in Vertrieb und Marketing

Das Vertrauen in die künstliche Intelligenz hat in den Bereichen Vertrieb und Marketing in dem Maße zugenommen, wie man sich bewusst geworden ist, dass KI sich direkt auf den Umsatz auswirkt.

86%

der Befragten sagten, ihre **Vertriebsorganisation nutze KI**, um einen oder mehrere Vertriebsprozesse zu verbessern.

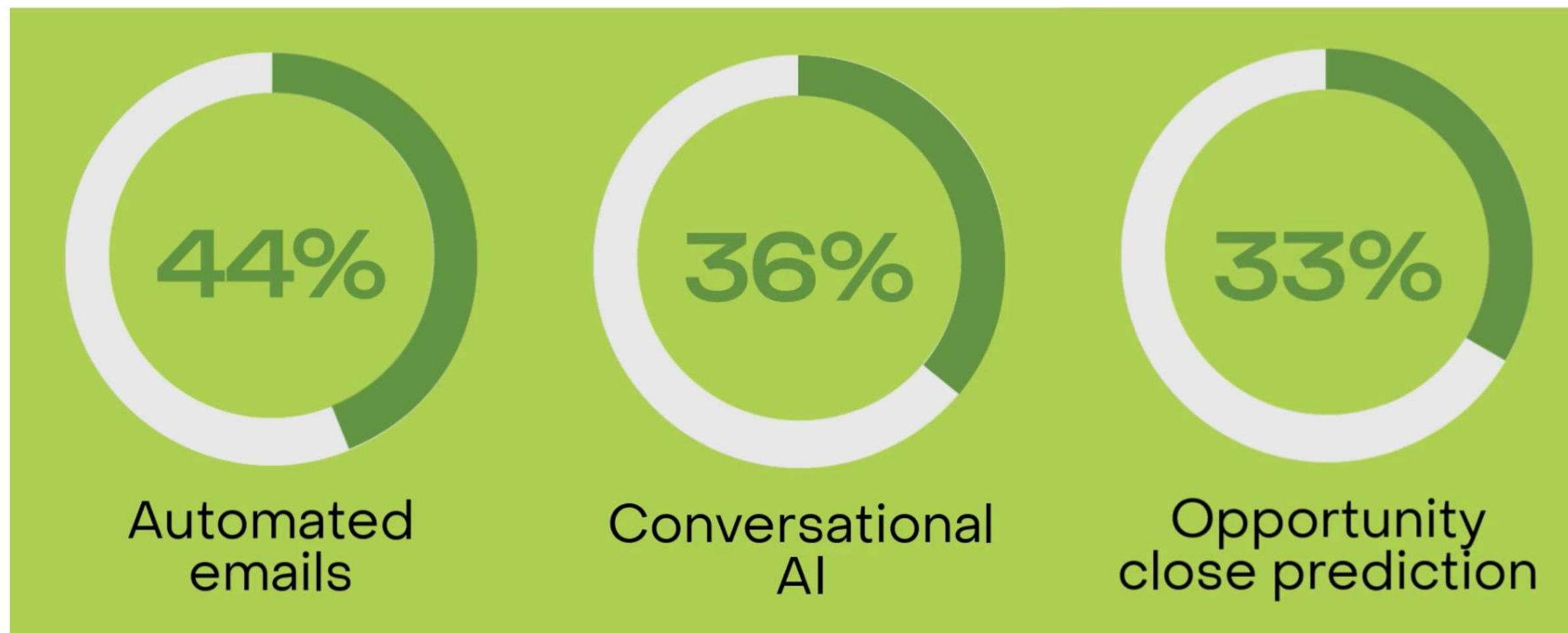


85% erwarten, dass der Einsatz von KI-Technologie zur **Verbesserung bestehender Prozesse** in den nächsten 24 Monaten zunehmen wird.



– SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

Wo wird KI am häufigsten eingesetzt?



- SugarCRM, CRM Impact Report 2022.

Fragen?

KONTAKTIEREN SIE UNS



The 2022 CRM Impact Report

The Great Customer Resignation
and the Path Forward

Insights from 1,600 sales and marketing
leaders around the world on how CRM
can transform customer churn into
long-term customer retention

BERICHT HERUNTERLADEN



www.sugarcrm.com