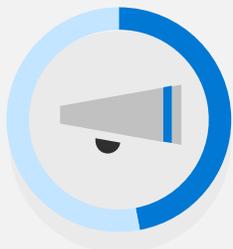


Kundenorientierung: Oberste Priorität in allen Geschäftsbereichen

Auf dem heutigen gesättigten Markt ist Personalisierung im Hinblick auf Inhalt und Produkte der Schlüssel, um sich von der Konkurrenz abzuheben.



Die Umsetzung einer unternehmensweiten Personalisierungsstrategie in großem Maßstab kann **zu einem Umsatzwachstum von bis zu 15 % führen.**³



Marketing

47 % der Kunden haben aufgrund einer **personalisierten Empfehlung einer Marke Artikel oder Dienstleistungen gekauft, die sie nicht beabsichtigt hatten.**¹



Verkäufe

Unternehmen weltweit **verlieren jedes Jahr über 300 Milliarden Dollar** aufgrund schlechter Kundenerfahrungen.⁴



Service

Mehr als 60 % der Kunden sagen, dass ihr **Standardkanal für simple Anliegen jetzt ein Selbstbedienungstool ist.**²

1. <https://www.forbes.com/sites/shephyken/2017/10/29/personalized-customer-experience-increases-revenue-and-loyalty/#3ec87d1a4bd6>

2. <https://about.americanexpress.com/press-release/wellactually-americans-say-customer-service-better-ever>

3. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/no-customer-left-behind#>

4. <https://www.prnewswire.com/news-releases/omni-channel-customer-experience---not-an-option-but-a-strategic-necessity-300303866.html>