

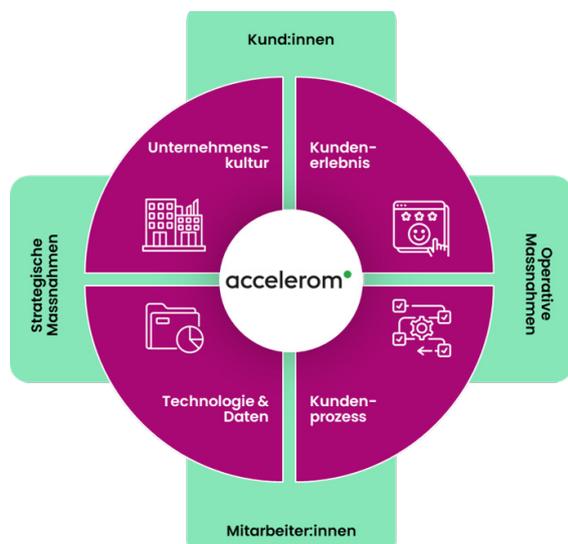
Kundenorientierung-Reifegrad-Assessment (AKRA)

WO STEHT IHR UNTERNEHMEN IN PUNCTO KUNDENORIENTIERUNG?

Das Accelerom Kundenorientierung-Reifegrad-Assessment (AKRA) beantwortet die Frage, wie gut Ihr Unternehmen, Ihre Behörde oder Organisation in Bezug auf die Kundenorientierung aufgestellt ist.

Ganzheitliche Beurteilung

Im Rahmen des Assessments wird der Reifegrad in puncto Kundenorientierung ermittelt. Zudem wird aufgedeckt, welche «Low Hanging Fruits»-Massnahmen mit wenig Aufwand schnelle Resultate bringen und welche Themen in der Strategie mehr Platz erhalten sollten. Somit bewertet das Reifegrad-Assessment nicht nur den Status Quo, sondern dient auch als Leitfaden für die kontinuierliche Verbesserung und Optimierung der Kundenorientierung.



Die vier Dimensionen der Kundenorientierung

Im Reifegrad-Assessment von Accelerom steckt das geballte Wissen führender Kundenorientierungs-Spezialist:innen: Gemeinsam mit Ihnen wurde ein Bewertungssystem entwickelt, welches rund 70 Fragen umfasst. Damit werden die relevanten Dimensionen der Kundenorientierung anbieterneutral abgedeckt: «Kundenerlebnis», «Kundenprozess», «Technologie und Daten» und «Unternehmenskultur».

Mithilfe dieser vier zentralen Dimensionen lassen sich ganz konkrete operative und strategische Handlungsfelder ermitteln. Dies ermöglicht eine fundierte Standortbeurteilung.

Vom Assessment zum Aktionsplan

Das Basisangebot beinhaltet zwei bis drei Workshops mit den zentralen Stakeholdern zur Analyse des IST-Reifegrads und gemeinsamen Definition von Massnahmen und Zielen.

Projektziele

- Systematische IST-Analyse mit Fokus auf die vier zentralen Dimensionen der Kundenorientierung: «Kundenerlebnis», «Kundenprozess», «Technologie und Daten» sowie «Unternehmenskultur»
- Identifikation von Chancen und Herausforderungen sowie Empfehlungen für operative und strategische Handlungsfelder
- Überführung in Aktionsplan mit konkreten Arbeitspaketen
- Kundenprozesse optimieren und das Kundenerlebnis verbessern
- Kundenorientierung bereichsübergreifend vorantreiben
- Erfolg bspw. in der digitalen Transformation sicherstellen und Ressourcen optimal einsetzen

IHR MEHRWERT

- Kundenerlebnis
- Kundenzufriedenheit
- Ressourcen-Allokation