



# Kundenfokussierung

## Warum es so wichtig ist, dass Ihre Kunden an erster Stelle stehen

Egal, ob Sie einen B2B- oder B2C-Shop einrichten, **Kundenfokussierung** ist immer der Schlüssel zum Erfolg. Sie müssen in der Lage sein, Ihre Kunden überall zu erreichen. Studien zeigen, dass 90% der B2B-Einkäufer sich eine B2C-ähnliche Onlineshop Erfahrung im B2B-Einkauf wünschen. Allein in einem Webshop zu bestellen, ist nicht alles – Kunden erwarten und schätzen intelligente Lösungen für Ihre wiederkehrenden Bestellungen.

## Wie verbessert Kundenzentrierung Ihr Unternehmen?

Das Spryker Cloud Commerce OS verkürzt deutlich die benötigte **Time-to-Market**, um auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden zu reagieren:

- Implementieren, testen und starten Sie neue Funktionen in kurzen Abständen.
- Richten Sie schnell neue Frontends und Touchpoints ein, die von Ihren Kunden verlangt werden.

Erhalten Sie einen schnelleren **Return on Invest**:

- Kundenfeedback ermöglicht es Ihnen, Ihre Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und diese in Ihrem Online-shop besser zu verkaufen. Mit Spryker können Sie ständig Feedback umsetzen, anstatt nur Wartungen und sperrige Updates in großen Abständen durchzuführen.
- Besetzen Sie frühzeitig neue Touchpoint-Nischen. Die Kundengewinnungskosten sind noch gering und Sie können Ihren Kunden einen echten Vorteil bieten.

Kunden Ihre Produkte näherzubringen und **unterschiedliche Touchpoints** zu bieten, sind wesentliche Faktoren in der Entwicklung eines E-Commerce Unternehmens. Solch ein Differenzierungsfaktor hilft Ihrem Unternehmen **sich von der Konkurrenz abzugrenzen** und führt zu **höherer Kundenzufriedenheit und -bindung**, sowie besseren Bestellwerten.

Spryker befähigt Sie dazu, sich mithilfe des API-first- und „**Beyond Shop. Beyond Desktop.**“-Ansatzes voll auf die Kundenzentrierung zu konzentrieren. Es war noch nie so einfach, mit innovativer Technologie Schritt zu halten, wie mit der Glue API von Spryker. Diese ermöglicht es Ihnen, jegliche Frontend-Apps, wie z.B. IoT, Mobile-Apps, Bots und smarte Geräte, zu erstellen und zu individualisieren.

### Erreichen Sie Ihre Kunden überall

Kundenfokussierung umzusetzen bedeutet, eine optimal ausgerichtete und flexible Plattform zu nutzen, die sich jederzeit neuen Marktbedingungen anpasst und für eine hohe Kundenzufriedenheit sorgt.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, sich **dauf zu konzentrieren, wie, wann und wo die Kunden kaufen, und daraus resultierend die Customer Journey zu optimieren.**

