MIS |MAIS | VAIS| – Übungs-Nr.	Aufgabe 5.5.21

Als weiterer Prozessschritt gilt es die Kundenperspektive besser in den Griff zu bekommen. Diesbezüglich fordern Sie ein Cockpitsystem, worin für Sie jederzeit die wichtigsten Früh- und Spätindikatoren ersichtlich sind. Nennen und beschreiben Sie die 5 für die Kundenperspektive wichtigsten Grundkennzahlen für dieses Cockpitsystem und begründen Sie Ihre Entscheidungen.

copyright by swiss marketing academy

Deine Lösung	Aufgabe 5.6.21

Grundkennzahl	Beschrieb	Begründung
1. Auftragseingang	Die Regelmässigkeit und Grösse der Aufträge.	Ich muss sofort sehen, wenn sich der Auftragseingang eines Kunden verändert damit ich reagieren kann.
2. Kundenzufriedenheit	Wie verhält sich der Kunde, ist er zufrieden?	Ich muss sofort reagieren, wenn ich merke, dass der Kunde eventuell nicht zufrieden wäre und eruieren was es ist.
3. Ist – Soll	Wie haben wir den Kunden budgetiert und ist er auf Kurs?	Fällt uns auf, dass der Kunde plötzlich nicht mehr im Budget ist oder weit abweicht.
4. Gebietskennzahlen Umsatz Absatz	Ist ein Problem in einem ganzen Verkaufsgebiet?	Wenn ich weiss, dass sich alle Kunden in einem Gebiet anders verhalten, ist es ein Gebietsproblem.
5. Verhalten	Ändert sich das Verhalten der Kunden durch die Konkurrenz?	Hat die Konkurrenz Vorteile oder bessere Angebote, dann müssen wir sofort reagieren.