

5 Antworten auf digitales Kundenverhalten

Viele Entscheidungen und Käufe unserer Kunden laufen digital ab. Was ändert sich dadurch für Unternehmen, welche Schritte sollte man setzen, und wann sollte man sich damit intensiv auseinandersetzen? Wir haben mit der Unternehmensberaterin Irina Röd gesprochen, die das Thema in einem Webinar behandelt und 5 wichtige Antworten gibt.

Welche Fragen sollten Unternehmen überprüfen?

Gerade in Zeiten der Digitalisierung ist es wichtig sich zu fragen: Passt mein Angebot noch zu den Bedürfnissen meiner Kunden und deren Erwartungen? Wer ist meine Zielgruppe und biete ich ihr wirklich einen Mehrwert?

Warum ist es wichtig, sich diesen Fragen schnell zu stellen?

Es ist immer am besten aus einer Situation heraus zu agieren, wo es dem Unternehmen gut geht. Manchmal ist man gezwungen dazu, weil die Einnahmen rückläufig sind.

Können Sie uns ein Beispiel geben?

Ein alteingesessenes Wiener Modeunternehmen, das in 6 Filialen Damenoberbekleidung und Kopfbedeckungen verkaufte, wurde 2001 an die nächste Generation, den Sohn, übergeben. Dieser wollte sein Geschäft zukunftssicher machen. Ein Online-Shop wurde generiert. Die Social Media Kanäle wurden wichtig. Damit veränderte sich vieles: die Prozesse, die Logistik, neue Dienstleistungen waren gefragt, neue Mitarbeiterinnen werden eingestellt.

Viele sagen, es wird alles immer mehr - das ist nicht zu schaffen. Ihre Antwort?

Unsere Ressourcen sind limitiert. Wer etwas Neues anfängt, muss oft etwas Altes sein lassen. Bei der strategischen Neuausrichtung des Unternehmens wurde die Entscheidung getroffen, sich auf das ursprüngliche Kernprodukt, die Kopfbedeckungen, zu konzentrieren. Andere Produktsegmente wurden konsequent weggelassen, einige Geschäfte geschlossen.

Die Bandbreite der Möglichkeiten ist groß, wie kann man fokussieren?

Es geht nicht um die Frage, was könnten wir tun, sondern um die Frage, was können und was wollen wir tun.

Was empfehlen Sie Unternehmen bezüglich Digitalisierung?

Vor allem die Geschäftsführung muss sich digitales Know-how aneignen, um entscheidungsfähig zu sein. Digital fit sollten nicht nur einige ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern das ganze Unternehmen werden. Gehen Sie in der Umsetzung einer Neuausrichtung schrittweise vor und testen Sie Ihre Annahmen.

Gerade Unternehmen, die länger am Markt sind, sollten diese Themen priorisieren?

Start Ups und Neugründer haben die Digitalisierung meist schon von Anfang an im Fokus. Bestehende Unternehmen, die in einer gewissen Routine verhaftet sind, merken oft erst spät, dass sich Dinge geändert haben. Manchmal zu spät, denn dann gibt es schon ein Start Up, das alles anders und für die Kunden mit größerem Mehrwert macht.

Das Wichtigste in 5 Punkten zusammengefasst?

1. Starten Sie Ihre Analyse bei Ihren Kundinnen und Kunden.
2. Werden Sie digital fit.
3. Überlegen Sie, was Sie tun können und wollen.
4. Holen Sie sich erfahrene Dienstleisterinnen und Dienstleister.
5. Wenn Sie einen Baustein des Geschäftsmodells verändern, müssen andere oft auch verschoben werden.

Was hat die Digitalisierung mit unseren Geschäftsmodellen zu tun?

Unser Geschäftsmodell bedeutet: Mit welchem Angebot schaffen wir einen Wert für die Kunden und generieren damit Einnahmen. Die Digitalisierung verändert einiges. Aus diesem Grund müssen wir auch einiges verändern. Das betrifft alle: Unternehmen, NGOs, Kulturinstitutionen. Der Erfolg eines Unternehmens steht und fällt mit dem Geschäftsmodell.

Sie arbeiten mit der Business Model Canvas Methode - weshalb?

Diese Methode hilft uns, sehr strukturiert und kreativ unser Geschäftsmodell zu überprüfen. Dabei gehen wir von den 9 Bausteinen eines Geschäftsmodells aus. Damit können Unternehmen leicht herausarbeiten, was könnte ich noch machen, was anders machen, aber auch, was soll so bleiben, wie es ist. Und es stehen immer die Kunden und ihre Bedürfnisse im Fokus.

Kurzbiografie Irina Röd

Irina Röd ist Gründerin der Unternehmensberatung Irina Röd Consulting. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind: Aufbau neuer Geschäftsbereiche, Innovationen und strategisches Marketing. Ihre Kunden sind große und kleine Unternehmen. Sie bietet Einzel-, Team- und Gruppenworkshops zur Anwendung der Business Model Canvas Methode an.

WIFI Unternehmensservice

Das WIFI Unternehmensservice der Wirtschaftskammer Österreich hat die Unternehmerin und den Unternehmer im Fokus. Mit Interaktiven Expertengesprächen (Webinare) geht das WIFI Unternehmensservice einen neuen Weg, mit dem Ziel die Unternehmerkompetenzen zu erweitern.

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an unternehmerservice@wko.at