

## Stakeholder Management – Next Generation

Das Wissen, was Menschen wichtig ist,  
erhöht den Erfolg Ihres Unternehmens

**integrated Value Management System (iVMS)**



# **Persönliche Emotionen, Werte und Einstellungen**

beeinflussen in hohem Maße die Entscheidungen

jedes Menschen

**... auch im Wirtschaftsleben.**

## Die Erkenntnis ist nicht neu...

„Jeder Mensch ... will seine Individualität behaupten,  
und behauptet sie auch zuletzt, nur jeder auf seine Weise“.

*Johann Wolfgang von Goethe*

„Die neuen Trends führen zu mehr Individualität.....“

*Hans-Dietrich Genscher*

„Ich glaube, daß wir der Macht des individuellen Denkens  
und Handelns nicht genügend Bedeutung beimessen.“

*Krishnamurti, (1895 – 1986), indischer Autor*

## ...aber nur wenige Unternehmen nutzen sie konsequent für Ihren Erfolg

Natürlich wissen viele Unternehmen, z.B. über den Vertrieb oder die HR Abteilung, **wie einzelne Kunden und Mitarbeiter angesprochen werden müssen**, wie sie denken und fühlen oder was ihnen wichtig ist.

Persönliche Beziehungen wurden aufgebaut und helfen dabei, Menschen zu kennen. Aber ist das auch für eine große Anzahl von Kontakten möglich? Wird dieses Wissen **strukturiert** eingesetzt?

Desweiteren werden häufig **Kunden- und/oder Mitarbeiterzufriedenheitsstudien** in Auftrag gegeben, die sicherlich weiterhelfen... deren Ergebnisse aber letztendlich nur auf **Durchschnittswerten, Segmenten oder Clustern** basieren.

„Mir helfen Statistiken als Geländer. Die Treppen sind sie für mich nicht. Ich misstraue nicht den Statistiken, ich misstraue dem repräsentativen Durchschnitt. **Der Durchschnitt ist es, der mich immer stört.**“

*August Everding, Theaterregisseur (1928-99)*

# Und was ist mit dem CRM System?

Dieses bietet **harte Fakten**, aber die weichen Entscheidungsfaktoren erfasst es in der Regel nicht! Rückwärtsgerichtete **Finanzdaten** sind allerdings **keine ausreichende Entscheidungsgrundlage** für die Zukunft!

## Die Lösung bietet LINK Value mit dem...

**integrated Value Management System (iVMS)**

# Was ist das Neue an iVMS?

## Personalisierte(r) Erhebung und Ausweis

- Personen werden **individuell** nach deren Präferenzen und Treibern befragt. Eine innovative Messmethode schließt dabei taktisches Antwortverhalten aus.
- Die erhobenen Daten werden **personalisiert** ausgewiesen (Herr Meier von der Firma Mustermann AG) mit zusammenfassendem, **individuellem Report** für jeden Befragten

## Interaktive Visualisierung

- Visualisierung in einem **Cockpit/ Dashboard** mit drill down-Funktion
- Kombinierte graphische Darstellung harter und weicher Faktoren, um **Sachzusammenhänge** herstellen
- Installiert beim Kunden mit **Zugriff für alle einzeln definierten Mitarbeiter** (Vertrieb, Aussendienst, HR,...)

## Ganzheitliches Stakeholder Management

- Nutzbar für Kunden-, Mitarbeiter-, Lieferanten- oder andere Umfeldbefragungen – **einzeln oder kombiniert**
- Durch die Einbindung von **harten Fakten (Umsatz, Rentabilität...)** ergibt sich ein **ganzheitliches Bild**, das die Basis für praxisnahe und direkt umsetzbare **Handlungsempfehlungen** ist

# Was ist das Neue an iVMS?

## Innovative, wissenschaftliche Methode

- Basierend auf einer Entwicklung vom **ISG Institut, St. Gallen**
- **Multidimensionale** Messmethode (Kundennutzen -messung gewichtet nach individuellen Präferenzen)
- Die Präferenzen (nicht nur Zufriedenheit) werden mittels **intuitiven Techniken**, i.d.R. **online** abgefragt
- Bildung von **handlungsorientierten**, sehr stabilen **Präferenztypologien**

## Einbindung ins CRM System

- Ergebnisse können auch direkt ins **CRM** System oder **HR** System (z.B. Siebel, Combit, Microsoft CRM, SAP, PeopleSoft...) integriert werden, um sie zu den Linienverantwortlichen zu bringen, wo sie ihm im Arbeitsalltag Nutzen stiften

# Welchen Nutzen bringt Ihnen iVMS?

## Strategie- und Umsatzoptimierung

- **Strategischer Überblick** für die GL (aggregierte Cluster) bis zum **taktischen Arbeiten** des Vertriebs durch personalisierten Ausweis (drill down Funktion im Cockpit) und Exportfunktion in Powerpoint für eine schnelle Präsentationsvorbereitung
- Strukturierte **1:1 Vertriebsarbeit** im day-to-day business durch personalisierte Daten (jeder Vertriebsmitarbeiter bekommt für „seine“ Kunden individuelle Reports, die er z.B. ausgedruckt zum Kundentermin mitnehmen kann). Wissen wie der Kunde „tickt“
- Optimierte **Führung von Mitarbeitern**. Durch das Kennen der individuellen Präferenzen, können Personalführung und -entwicklung verbessert und die Produktivität gesteigert werden (Ideal auch für das Talent Management, Key Accounts, ...)
- Wenn sich Kunden verstanden fühlen lassen sich zusätzliche **Umsatzpotentiale** für den eigenen Erfolg nutzen.
- **Aufwertung** und somit Erhöhung der **Akzeptanz** Ihres **CRM Systems**

# Welchen Nutzen bringt Ihnen iVMS?

## Kostenmiminierung

- **Verringerung der Streuverluste im Micro-, Segment- und 1:1-Marketing** durch zielgerichtet Ansprache von Kunden, z.B. im Directmailing Bereich und damit **Kosteneinsparungen** oder Optimierung der zur Verfügung stehenden Ressourcen
- **Verringern der Fluktuation** und von damit verbundenen teuren Recruitment Maßnahmen durch zufriedenerer Mitarbeiter
- Optimieren der **Mitarbeiterentwicklung** durch maßgeschneiderte Maßnahmen (z.B. bei Fortbildungen für Mitarbeiter) **führen zu Kosteneinsparungen**
- Die Befragung kann nach dem set up vom Kunden **ohne weitere Kosten** über ein Interface selber **unlimitiert wiederholt** werden

## Zusammengefasst...

Durch detaillierte Kenntnis Ihrer Kunden/Mitarbeiter und der daraus resultierenden individuellen Ansprache wird die Bindung an Ihr Unternehmen gestärkt.

**Das macht den Unterschied aus,  
sich für Ihr Unternehmen zu entscheiden!**

„Es gibt nur zwei Dinge von Bedeutung: Das eine ist der Kunde, und das andere ist das Produkt! Wenn man sich um Kunden kümmert, kommen sie zurück. Wenn man sich um sein Produkt kümmert, kommt es nicht zurück“

*Neiman Marcus, Luxuskaufhaus*

---

# Erste Detail-Informationen?

---

# iVMS beantwortet wichtige Fragen und berücksichtigt dabei die individuelle Person

**Kunden  
Mitarbeiter  
Lieferanten  
Aktionäre**

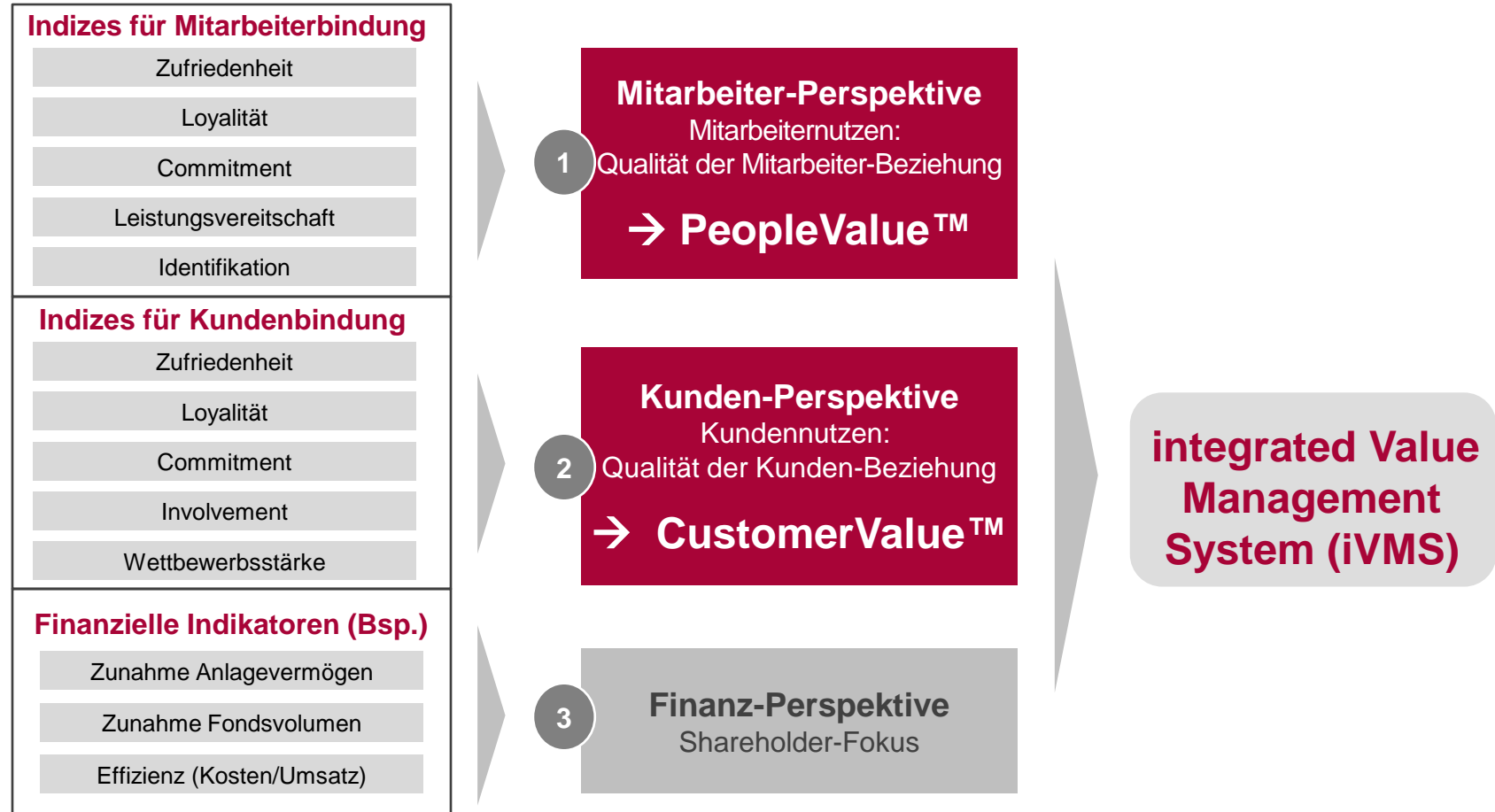


**Geschäftsleitung  
Controlling  
Sales  
Marketing**

- Was beeinflusst die Entscheidung des einzelnen Kunden/Mitarbeiter maßgeblich?
- Wie zufrieden ist der einzelne Kunde / Mitarbeiter?
- Was ist Ihrem einzelnen Kunden/Mitarbeiter wichtig?
- Wie sieht Ihr einzelner Kunde/Mitarbeiter Ihr Unternehmen und wie können Sie auf seine individuellen Bedürfnisse eingehen?

**Ähnliche Fragestellungen lassen sich auch für Lieferanten, Aktionäre  
und andere Stakeholder finden.**

# Die Methode: iVMS Indizes sorgen für ein umfassendes Bild



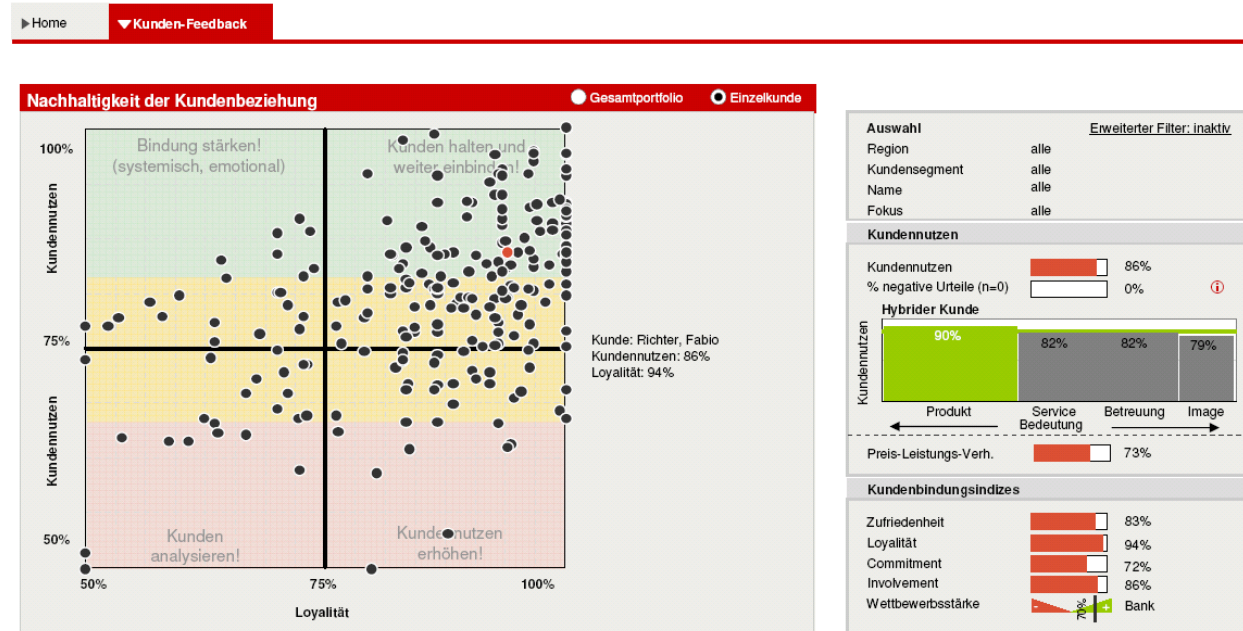
# Das iVMS-Cockpit - benutzerfreundlich und integriert

Die Auswertung erfolgt sowohl auf aggregierter als auch auf individueller Ebene (Einzelausweis pro Person).

Harte Fakten (Umsatz, Deckungsbeitrag, Konditionen...) werden integriert und liefern ein ganzheitliches Bild.

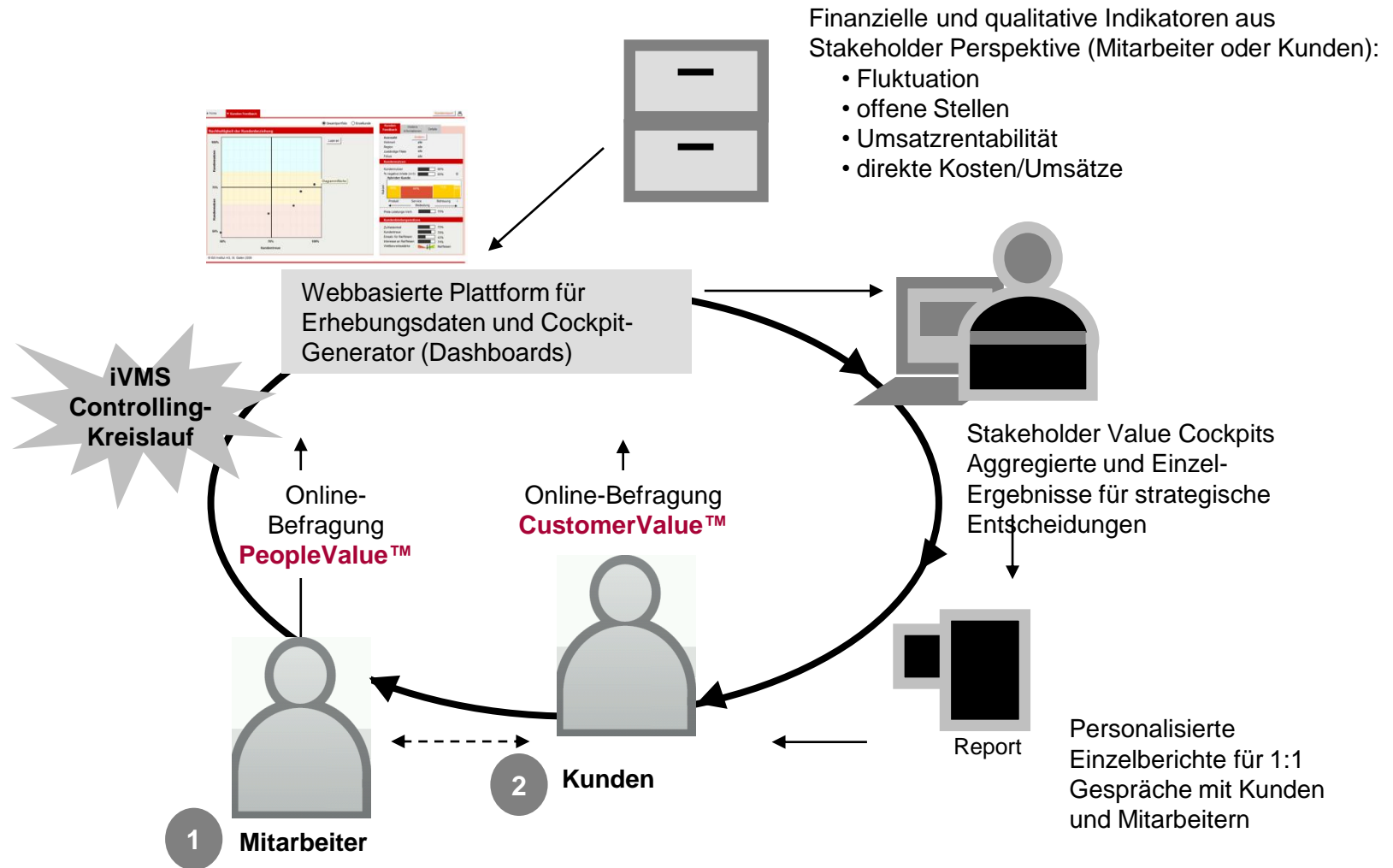
## ISG iVMS - Cockpit Suite Banking Edition

Aktuelle Ansicht: Customer Value Cockpit - Kunden-Feedback



© ISG Institut AG, St.Gallen 2009

# iVMS ist ein kontinuierlicher Prozess... und keine Momentaufnahme



---

# LINK Value – in eigener Sache

---

# LINK Value – in eigener Sache

**LINK Value Deutschland GmbH** gehört zur LINK Group und ist als mehrheitliche deutsche Tochterfirma der LINK Marketing Services AG, Luzern - zu der das LINK Institut gehört - Anbieter von innovativen Relation-Management Systemen. LINK Value übernimmt hierbei die Projektbetreuung, d.h. die Erhebung von Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen sozialer Gruppen sowie die Interpretation der Ergebnisse.

**LINK Value** nutzt die wegweisende **Value Management Methode**, die vom **ISG Institut, St. Gallen** entwickelt wurde, passt diese an die unternehmensspezifischen Herausforderungen an und implementiert sie in Unternehmen. Das Ergebnis bietet eine fundierte Handlungsgrundlage für die Optimierung der Stakeholder-Beziehungen.

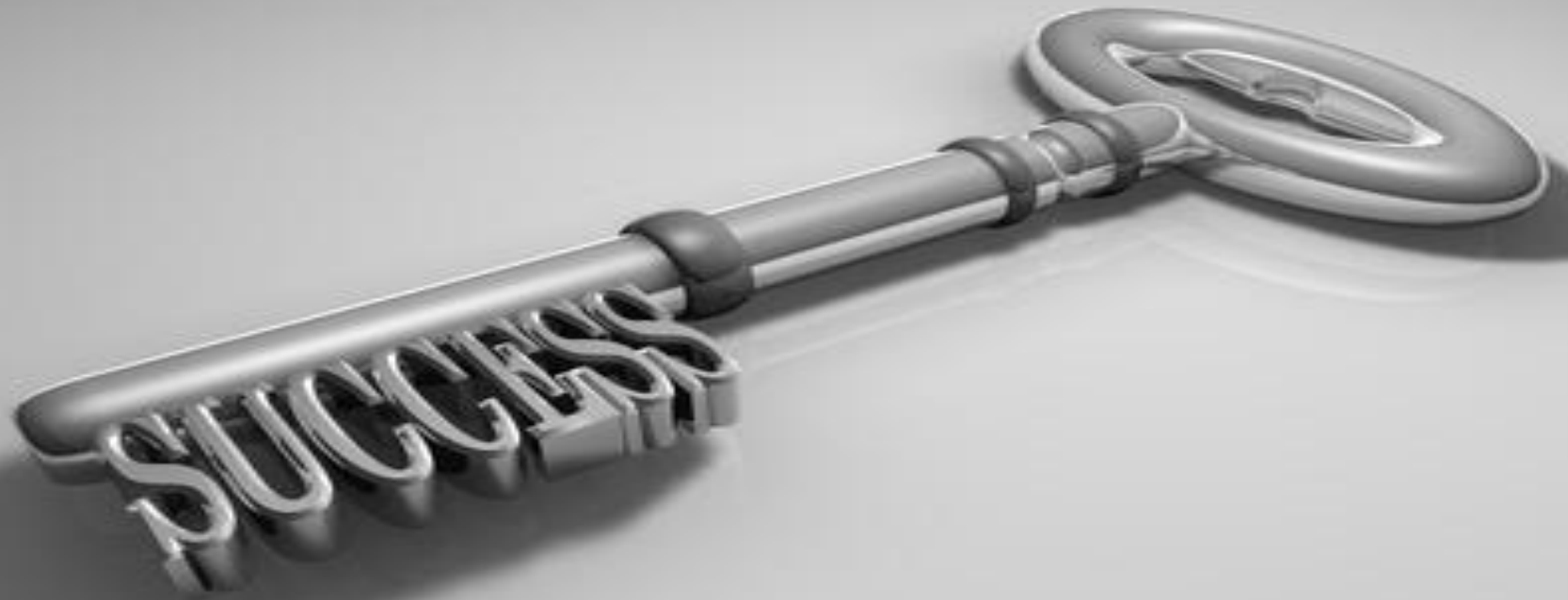
**Die LINK Group** verfügt über Büros in **Frankfurt, Luzern, Zürich, Lausanne und Lugano**. Darüber hinaus befinden sich Büros in **München** und **Hamburg** im Aufbau.

Zur Zeit arbeiten etwa **100 Festangestellte** und **1400 Teilzeitmitarbeiter** für die LINK Group.

**Mehr Details?**

**Gerne präsentieren wir Ihnen die Methode und die Lösungsansätze ausführlicher !**

**Sprechen Sie uns an!**



**Ihre Ansprechpartner:**



**Region Nord**

**Mikel Stahl**

Tel. 0151-270 822 10  
stahl.mikel@link-value.com



**Region Süd**

**Ralf Roth**

Tel. 0151-1477 2184  
roth.ralf@link-value.com



Part of the LINK Group: Frankfurt München Hamburg Luzern Zürich Lausanne Lugano