

Ansatzpunkte	Fragestellungen
<b>Geschäftsmodell und Kundenbeziehung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie gut kennen Sie Ihre einzelnen Kunden?</li> <li>• Haben Sie durch regelmäßige Interaktionen ausreichend Daten über Ihre Kunden oder haben Sie durch eine anonyme Kundenbeziehung nur wenige kundenbezogene Daten?</li> <li>• Haben Sie Privat- oder Geschäftskunden?</li> <li>• Bei Geschäftskunden: Wie sind Unternehmenshierarchie und Entscheidungsstruktur in den einzelnen Prozessen des Unternehmens?</li> </ul>
<b>Fokus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf welchen Kundenarten (Interessenten, Neukunden, Bestandskunden) bzw. auf welcher Lebenszyklus-Phase (Akquise, Entwicklung, Bindung, Rückgewinnung) liegt der Schwerpunkt Ihrer Initiative?</li> <li>• Geht es in Ihrem Unternehmen vorwiegend um Neukundengewinnung, um Bestandsentwicklung oder um Kundenbindung?</li> </ul>
<b>Erkenntniswert und Nutzen der Segmentierung</b>	<p>Was erwarten Sie von einer Segmentierung?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allokation von Ressourcen</li> <li>• Steuerung von Marketingmaßnahmen</li> <li>• Produktgestaltung</li> <li>• Preis- und Konditionenpolitik</li> <li>• Vertriebssteuerung (wie z. B. Außendienstbesuche) oder Gestaltung der Vertriebswege</li> <li>• Steuerung der Kundenbetreuung (wie z. B. Call-Center, Servicelevel, Routing etc.)</li> <li>• Prozessdifferenzierung</li> <li>• Differenzierung von Produkten, Angeboten und Services</li> <li>• Transparenz im Finanzbereich z. B. über Kundendeckungsbeitragsrechnung</li> <li>• Übergreifendes Portfolio-Management</li> </ul>
<b>Anwendbarkeit der Segmentierungsansätze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie bewerten Sie die unterschiedlichen Ansätze unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten für die Erstellung und Pflege der Segmente im Unternehmen?</li> <li>• Wie sind Verfügbarkeit, Aktualität und Qualität der Daten?</li> </ul>
<b>Bisherige Segmentierungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Aufwände zu Segmentierungen gab es bisher im Unternehmen?</li> <li>• Welche Erfahrungen haben Sie mit (fachbereichsinternen) Segmentierungen gemacht?</li> <li>• Welche Ergebnisse konnten Sie dabei erzielen?</li> </ul>
<b>Benchmarks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Praxisbeispiele gibt es, bei denen die für Sie interessantesten Ansätze bereits etabliert wurden und die sich in den jeweiligen Unternehmen bewährt haben?</li> <li>• Haben diese Unternehmen ähnliche Geschäftsmodelle, Ziele und Einsatzbereiche?</li> </ul>

Abbildung 2.25: Fragestellungen zur Vorauswahl der Segmentierungen