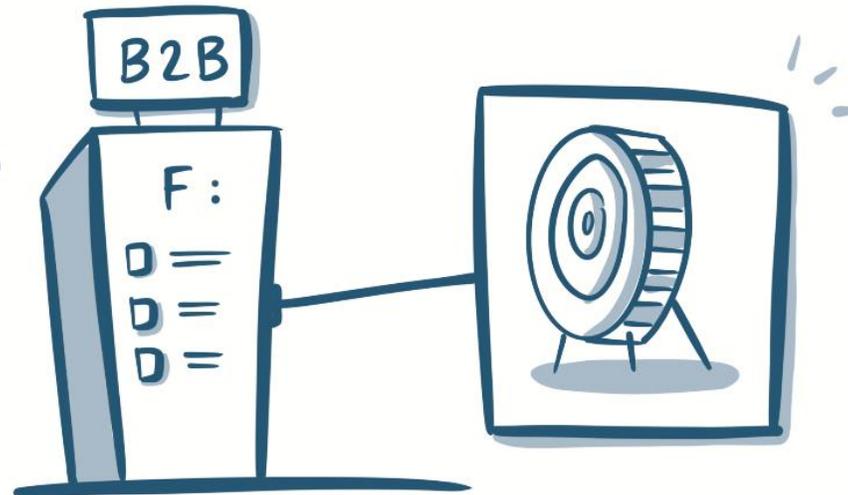


# EXKLUSIVE PRÄSENTATION des B2B MONITOR 2023

KUNDENPORTAL



ALEXANDRA  
SCHERRER



[www.digital-b2b-forum.ch](http://www.digital-b2b-forum.ch)

 **carpathia**<sup>®</sup>  
digital.business.competence

## Eine Definition

«Ein Kundenportal ist eine **Zugangsberechtigung** zu einem IT-System<sup>1)</sup>, das es dem Benutzenden ermöglicht, **jederzeit** mit einem Unternehmen zu **interagieren** und **Informationen einzusehen** [...]. Das Kundenportal bietet dafür eine Reihe von **verschiedenen Funktionen**.»



1) Benutzerkonto, Wikipedia <https://de.wikipedia.org/wiki/Benutzerkonto> (10.10.2023)

# B2C versus B2B

**MANOR** Suche nach Produkten, Kategorien, Marken...

**Unser Sortiment**

- Sale %
- Damen
- Herren
- Beauty
- Schmuck & Uhren
- Heim & Haushalt
- Spielwaren
- Kinder
- Multimedia
- Sport
- Gepäck
- Papeterie
- Wein & Feinkost
- Geschenke
- Treueprogramm

**Warenkorb**

Verkauft und versendet durch Manor

**Kamer BLUE 50**  
Strapazierfest  
Farbe: **Black**  
Größe: **51.66**  
CHF 32.00  
Ab Geschenk verpacken (CHF 4.50/Produkt) CHF 0.00

**SCHULTHESS** Dufthitze  
Aerwoll  
Größe: **ZZSOMM**  
CHF 13.95  
Ab Geschenk verpacken (CHF 4.50/Produkt) CHF 0.00

**Zusammenfassung**

Summe Artikelpreise CHF 67.95  
Promotionen & Discounts bereits abgezogen

Lieferkosten CHF 4.95

**Total - zu bezahlen CHF 72.90**

Sie sparen aufgrund von Promotionen und Discounts CHF 6.00

Zur Kasse

**NUSSBAUM** Suche ... DE Jobs Nussbaum Newsroom

Gut installiert

SANITÄR HEIZUNG PLANUNG RM PLUS ONLINE-SHOP

Startseite > Sanitär

**WARENKORB**

Nr.	Artikelnr.	Position	Dimension	Preis	Anzahl	Brutto	Netto
1.	22100.04	Schrägsitzventil	1/2	81.00 CHF	1 Stk.	81.00 CHF	81.00 CHF
2.	80000.22	Optipress-Aquaplast-Bogen 90°	15	10.00 CHF	1 Stk.	10.00 CHF	10.00 CHF
3.		Rohrbogen	-	23.53 CHF	5 Stk.	117.65 CHF	117.67 CHF
Rabatt							-0.00 CHF
<b>TOTAL NETTOBETRAG</b>							<b>208.67 CHF</b>

DRUCKEN EXCEL-EXPORT WARENKORB LÖSCHEN

BESTELLVORLAGE SPEICHERN ZUR KASSE

- langfristige Kundenbeziehung
- wiederkehrende Umsätze
- höheres Transaktionsvolumen
- komplexe, beratungsintensive Produkte

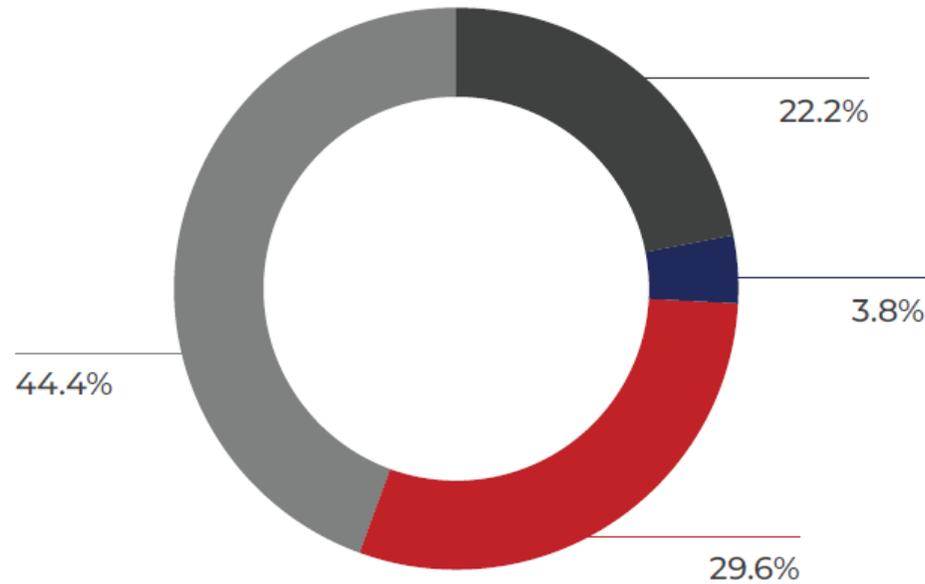
Im B2B-Geschäft geht es darum, Kunden **langfristig** bei der **Optimierung** seiner **Geschäftsprozesse** zu unterstützen.



## Die **3 wichtigsten Ziele**

1. Erhöhung der **Kundenbindung/ -loyalität**
2. Verbesserung der **Kundenzufriedenheit**
3. **Kostensenkung** der Kundenbetreuung

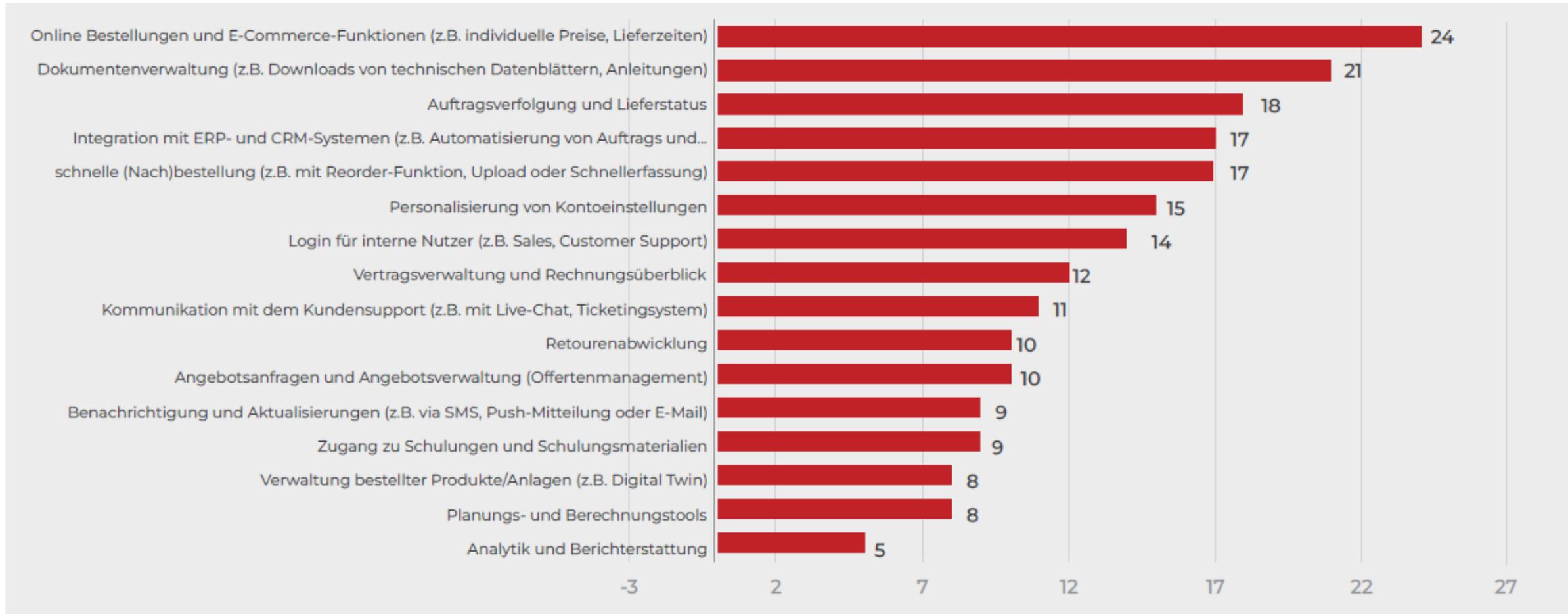
Kundenportale werden sowohl im Sinne der **Kunden- und Umsatzentwicklung** eingesetzt als auch um **Kosten- und Effizienzvorteile** zu realisieren.



- Frühstadium (Konzeptphase oder gerade gestartet)
- Entwicklungsphase (Funktionen werden erweitert und optimiert)
- Fortgeschritten (Grundlegende Funktionen sind implementiert und etabliert)
- Hochentwickelt (Umfassende Funktionalität, Integrationen und hohe Nutzerakzeptanz)

- Kundenportal als **Bestandteil** eines **Webshops**
- Kundenportal **für alle Zielgruppen** (Neu-, Bestands-, grosse, kleine Kunden etc.)
- Kundenportal **mit hoher Akzeptanz** bei **Bestandskunden**
- Zwei Drittel schätzt ihr Kundenportal als **fortgeschritten** oder gar **hochentwickelt** ein

# Kernfunktionen eines B2B-Kundenportals



# 4 Best Practice Cases

**DIREKTER  
GEHT'S NICHT:**  
INFORMIEREN, PLANEN  
UND BESTELLEN  
AUF NUSSBAUM.CH

**NUSSBAUM**  
RN

**BAUWERK**  
Parkett

**ZÜN**  
swiss cutting systems

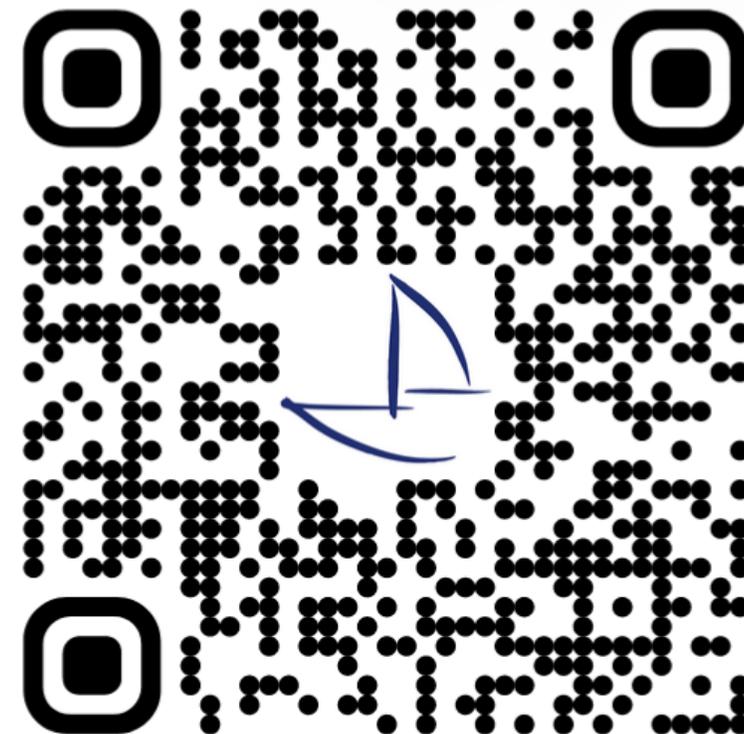
**ZÜN**  
swiss cutting systems

**BÜHLER**

**BÜHLER**

- Kundenkonto sowohl für die **Kundenentwicklung** als auch für die **Realisierung von Effizienzvorteilen**
- Kundenportal mit sehr hoher **Akzeptanz** vor allem bei **Bestandskunden**
- **Reifegrad** der Kundenkonti wird als **hoch** eingeschätzt
- **Verbindung zum Onlineshop** auch in Bezug auf die verbreitetsten Kernfunktionen: Online-Bestellung, Auftragsverfolgung, Lieferstatus

**Publikation am Dienstag,  
31. Oktober auf [blog.carpathia.ch](http://blog.carpathia.ch)**



***Publikationspartner***



**massiveart.com**

## Bleiben Sie mit uns in Kontakt



Alexandra Scherrer  
Digital Consultant



[alexandra.scherrer@carpathia.ch](mailto:alexandra.scherrer@carpathia.ch)



[@alexachere](https://twitter.com/alexachere)



[linkedin.com/in/alexachere](https://www.linkedin.com/in/alexachere)

## **Wir sind jederzeit für Sie da**

Carpathia AG  
Archplatz 2  
CH-8400 Winterthur

+41 44 252 68 88  
info@carpathia.ch  
www.carpathia.ch  
blog.carpathia.ch