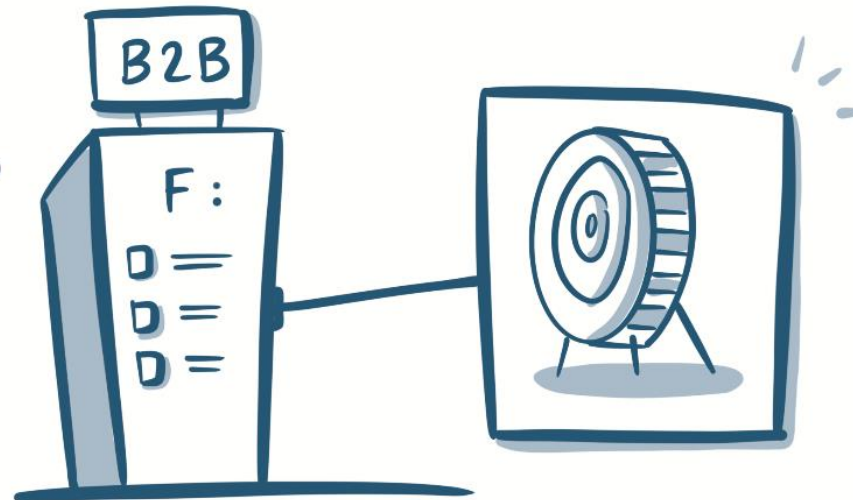


EXKLUSIVE PRÄSENTATION des B2B MONITOR 2023

KUNDENPORTAL



ALEXANDRA
SCHERRER



Eine Definition

«Ein Kundenportal ist eine **Zugangsberechtigung** zu einem IT-System¹⁾, 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

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

SCHULTHESS Duffelset
Aluverbolz
Größe: **27x30MM**
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
TOTAL NETTOBETRAG							208.67 CHF

DRUCKEN **EXCEL-EXPORT** **WARENKORB LÖSCHEN** **BESTELLVORLAGE SPEICHERN** **ZUR KASSE**

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

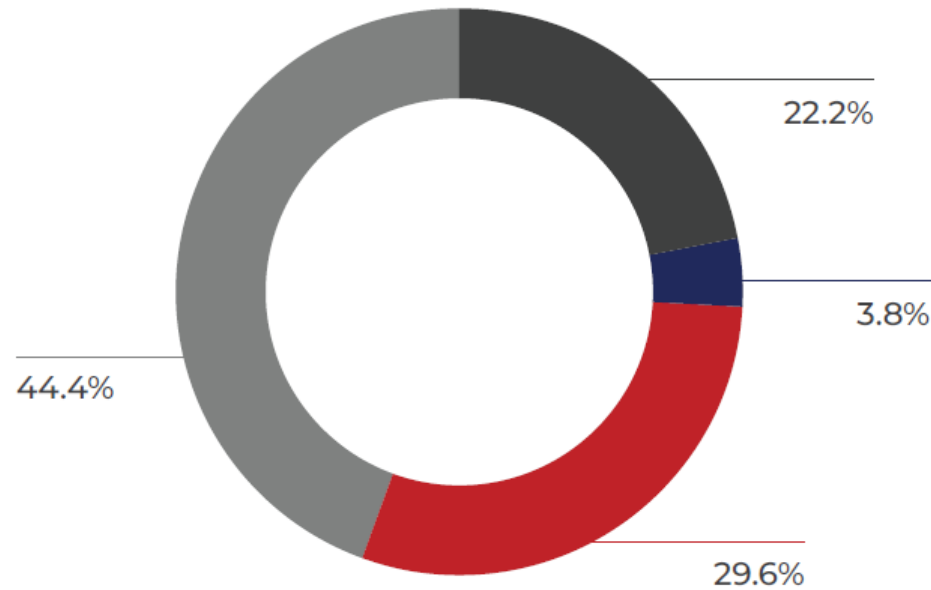
Im B2B-Geschäft geht es darum, Kunden **langfristig** bei der **Optimierung** seiner **Geschäftsprozesse** zu unterstützen.



Die **3 wichtigsten Ziele**

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

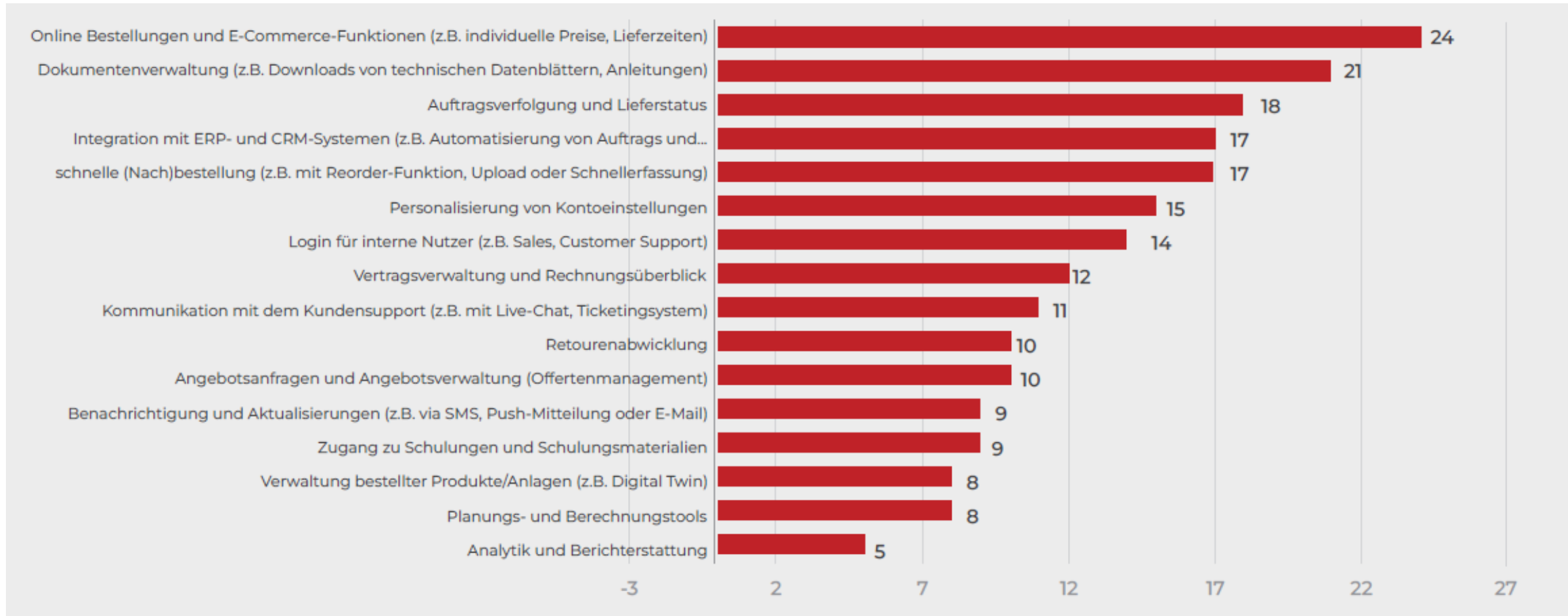
Kundenportale werden sowohl im Sinne der **Kunden- und Umsatzentwicklung** eingesetzt als auch um **Kosten- und Effizienzvorteile** zu realisieren.



- 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

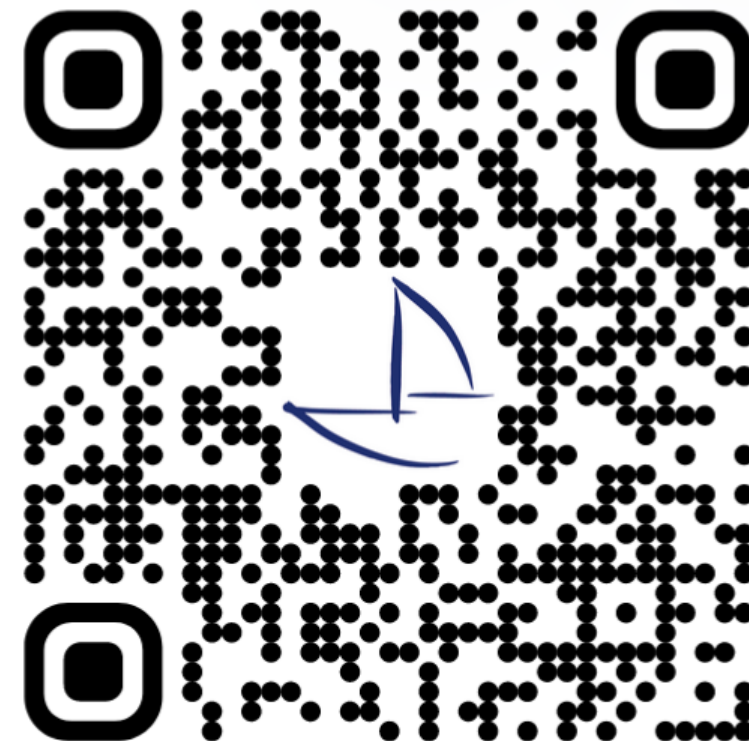
ZÜN →
swiss cutting systems

ZÜN

BUHLER

- 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**



Publikationspartner



massiveart.com

Bleiben Sie mit uns in Kontakt



Alexandra Scherrer
Digital Consultant



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