

## Customer Knowledge Management (CKM)

Customer Knowledge Management (CKM) ist in der heutigen Zeit zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen geworden.

Das Customer Knowledge Management (CKM) ergänzt das Customer Relationship Management (CRM) durch ein Wissens-Management für die kundenorientierten Geschäftsprozesse. Die häufige Berücksichtigung der bestehenden und potentiellen Kunden unterstreicht die aktuelle "[Wissens-Management Studie im deutschsprachigen Europa](#)" als einen sehr wichtigen Wissens-Management Bereich für Unternehmen.

Das Ziel der Unternehmen des 21. Jahrhundert sind nicht produktorientierte Lösungen sondern kundenorientierte Lösungen. Ausgangspunkt der Kundenorientierung ist der Kundenprozess, der alle Tätigkeiten umfasst, die ein Kunde bei seiner Problemlösung ausführt. Dabei ist das Wissen über den Kunden und seinen Tätigkeiten entscheidend, damit die jeweiligen Leistungen auf die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden können.

Bei einem persönlichen Gespräch, können wir Ihnen das Potential in Ihrem Unternehmen anhand von Beispielen aufzeigen. [Kontaktieren Sie uns unter 044 833 88 33 oder \[advisory@iKnowledge.ch\]\(mailto:advisory@iKnowledge.ch\)](#)!