



Was können KMU von Alibaba lernen ?

Kleinkes, Uwe

500 000 Interaktionen mit Kunden in der Sekunde

Was können KMU von Alibaba lernen?



Von Chriornexfleckeri1350 - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0,
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=36604656>

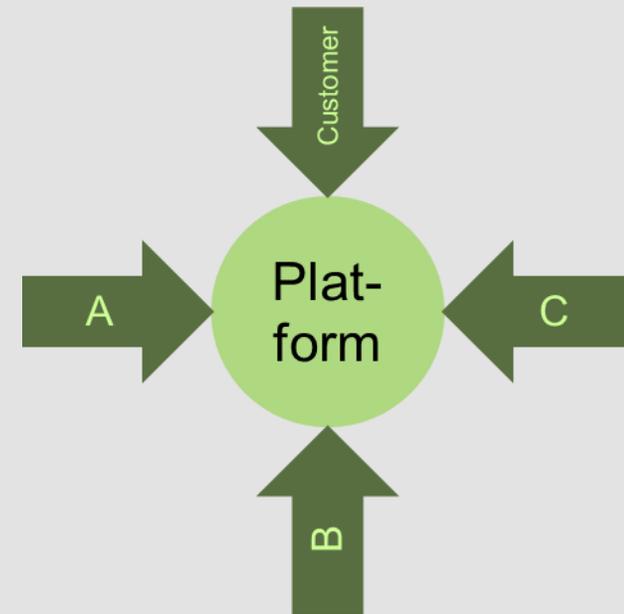
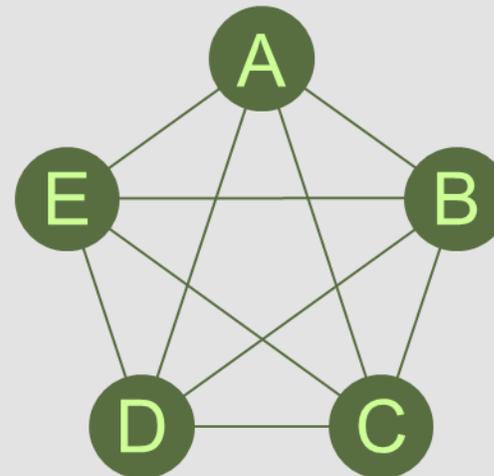
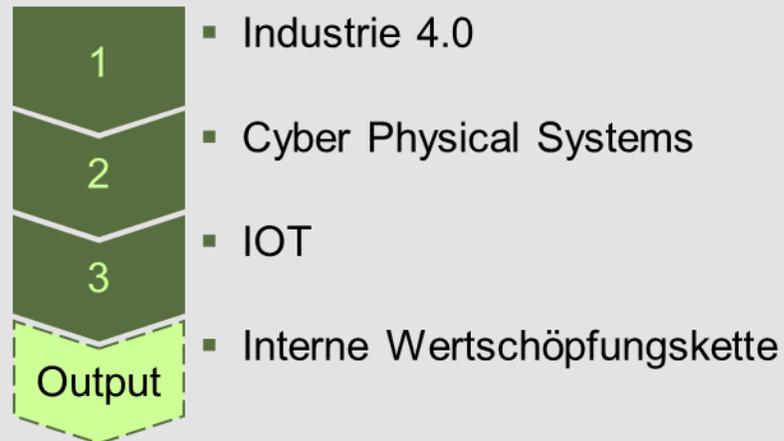
Der digitale Kundenkontakt ist ein Game Changer

Was können KMU von Alibaba lernen?

und die digitale Kundenschnittstelle ist der Schlüssel dazu

Ausgangslage bei Digitaler Kundenschnittstelle

Was können KMU von Alibaba lernen?



Der Mittelstand verliert den Kampf um die digitale Kundenschnittstelle

Was können KMU von Alibaba lernen?

- Unternehmen fühlen sich von externen Marktteilnehmern getrieben
- verzetteln sich in Ressourcenallokation und Maßnahmen der digitalen Transformation.

Vivaldi GmbH (2017): Überleben 2020. Studie: Der Mittelstand im Kampf um die Digitale Kundenschnittstelle.

Was können KMU von Alibaba lernen?

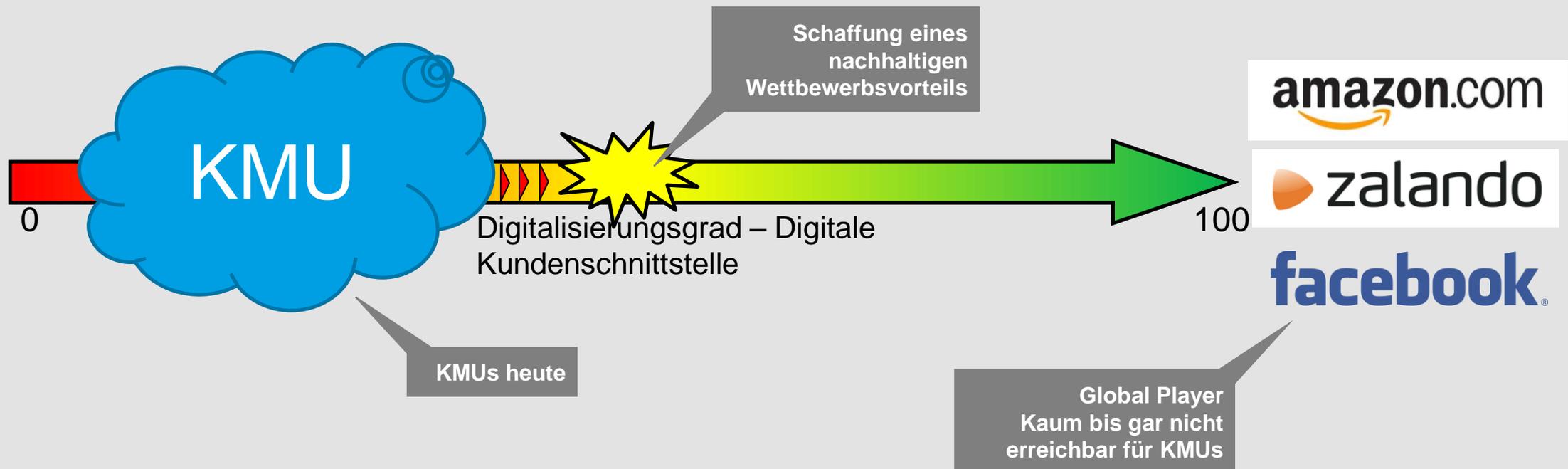
Was können KMU von Alibaba lernen?

- Alibaba ist 2009 mit wenigen MA gestartet

- Was ist die wichtigste Aufgabe meines Unternehmens?
- Welche digitale Kundenschnittstelle hilft mir dabei am meisten?
- Welche DKS brauche ich morgen?
- Investieren

Nicht Null, nicht hundert, aber vor den anderen!

Was können KMU von Alibaba lernen?





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Kleinkes, Uwe;