

A futuristic woman in a colorful, glowing suit is running against a blue background with light streaks. She is wearing a yellow and green suit with glowing elements. The background is a dark blue space with horizontal light streaks and a bright light source on the right.

# Was können KMU von Alibaba lernen ?

Kleinkes, Uwe

# 500 000 Interaktionen mit Kunden in der Sekunde

Was können KMU von Alibaba lernen?



Von Chronexfleckeri1350 - Eigenes Werk, CC BY-SA 4.0,  
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=36604656>

# Der digitale Kundenkontakt ist ein Game Changer

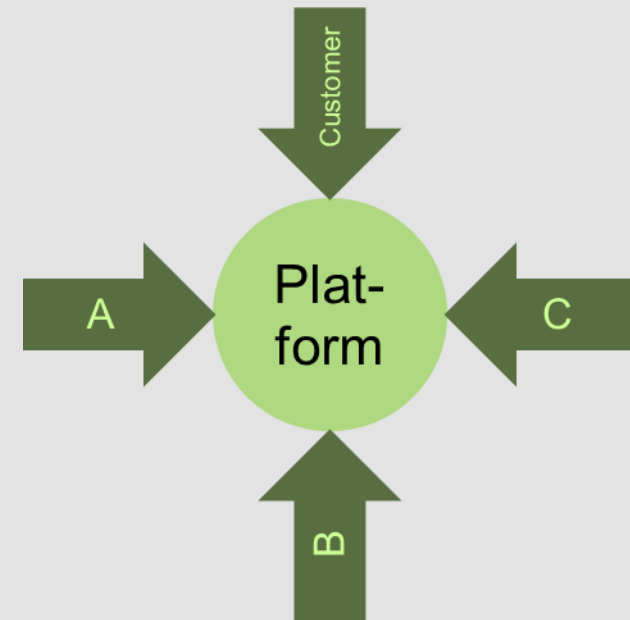
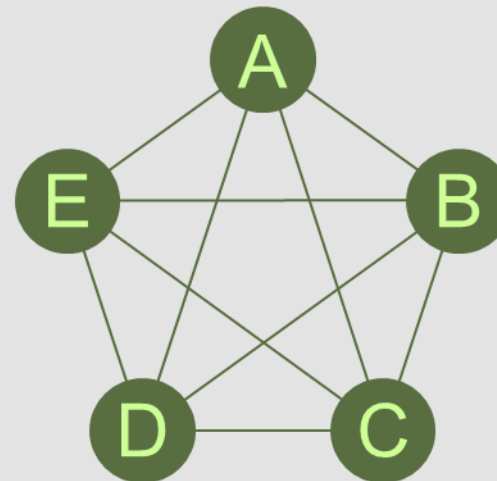
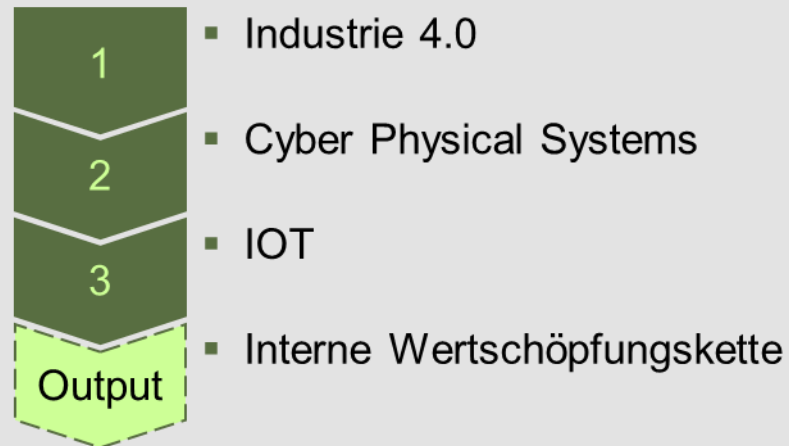
---

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?

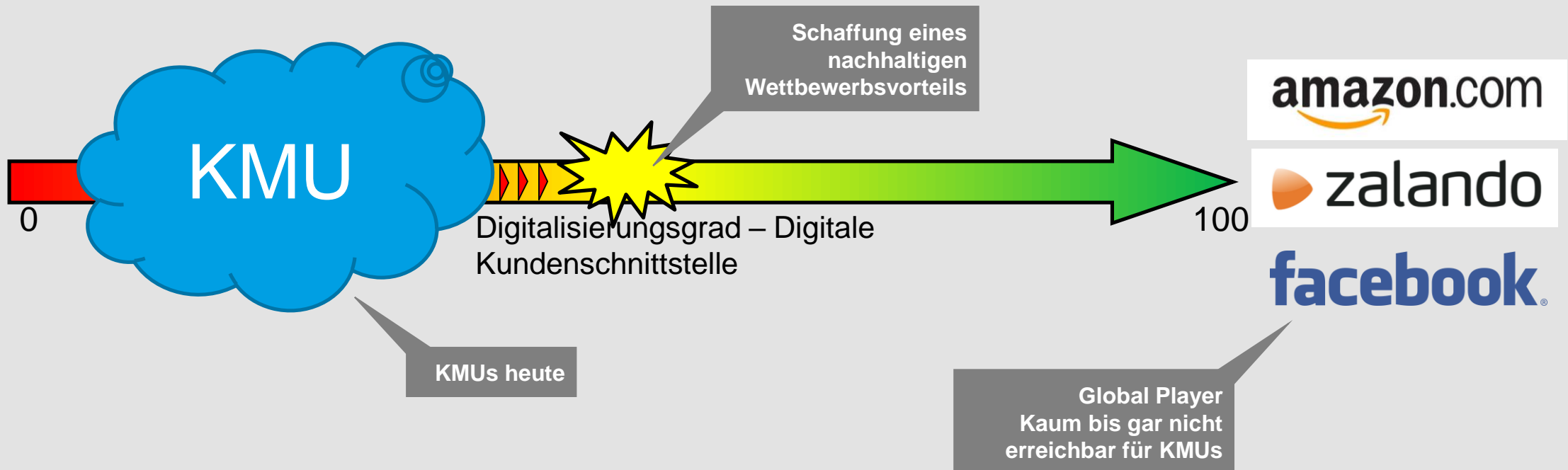
---

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;**