

Service Summit 2024

Wie wird ein Cost-Center wie Kundenservice zum Profit-Center?

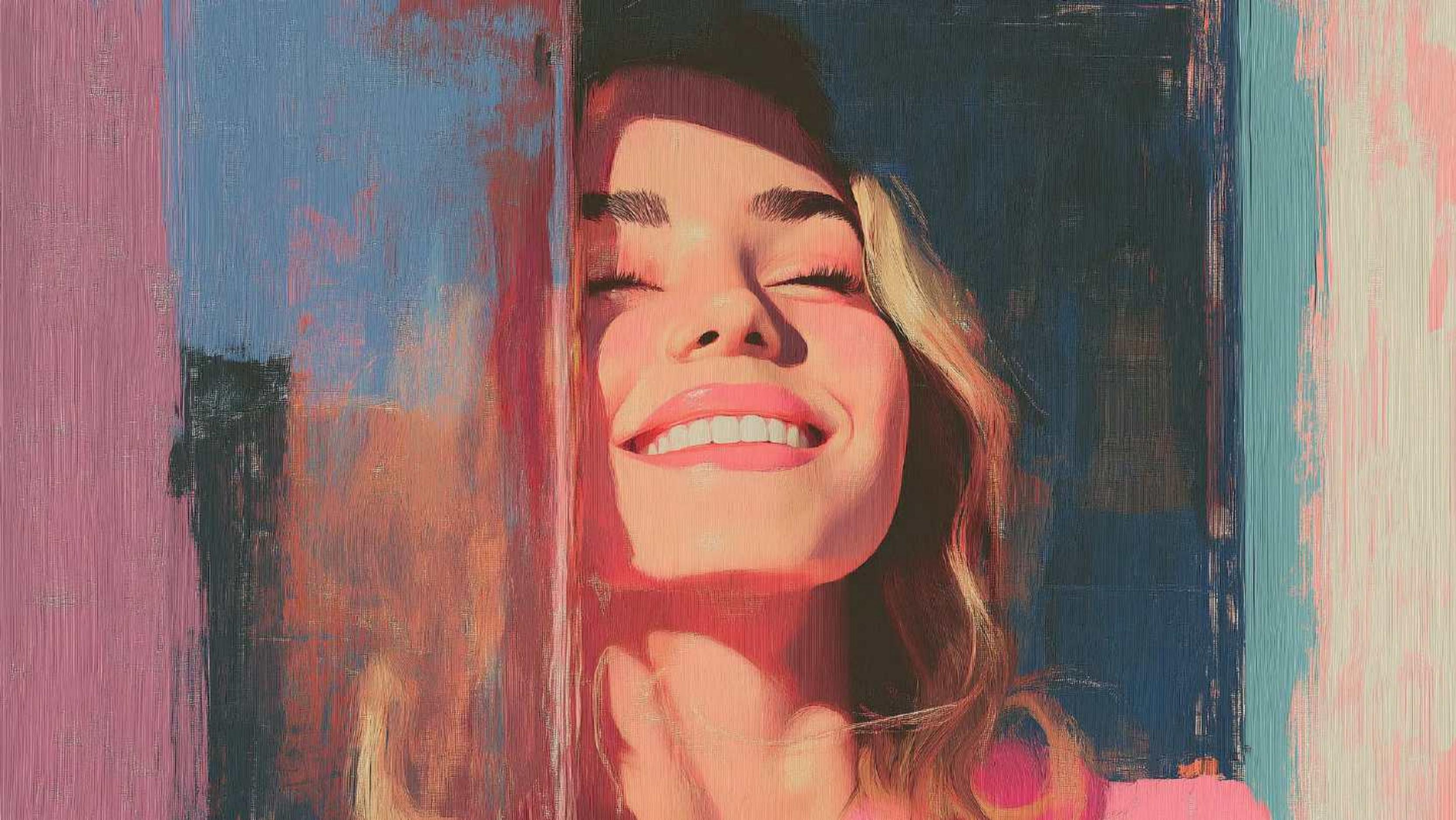


Johannes Hehr
Chief Sales Officer























Rechnungslegung und die negative Konnotation:

Einzel und Gemeinkosten

Entsprechend § 275 HGB kann man die Kosten nach der Art der Entstehung wie folgt gliedern:

z.B. Materialverbrauch | Wareneinsatz | Fremdleistungskosten | Personalkosten | Abschreibungen | sonstige Kosten |



Cost Center

vs.

Profit Center



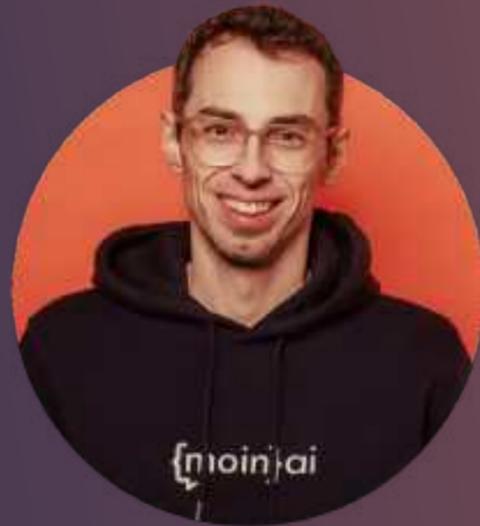
Service



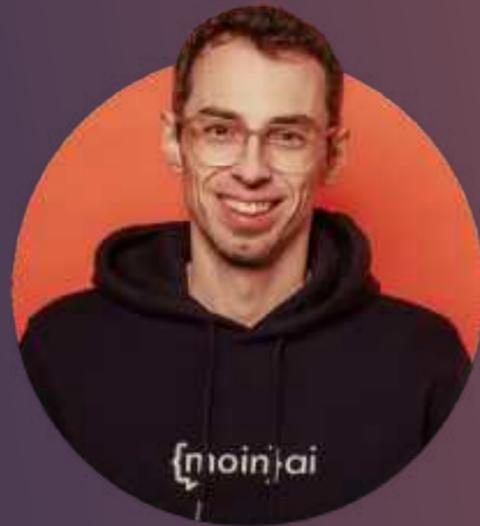
Sales

Kausalität: 😊

Korrelation: 😱? 😊



*"Ein Produkt ohne Service ist
wie ein Haus ohne Fenster"*



"Der beste Servicefall ist, wenn der Kunde mehr kaufen möchte"



Chatbot Dialog, FAQ Verkaufsmaschine etc...



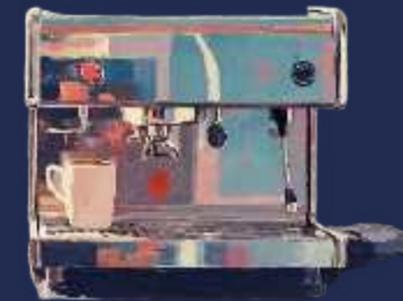
Kund:in



Produkt 1



Produkt 2



Produkt 3



Unternehmen
bietet an / berät



Chatbot Dialog, FAQ Verkaufsmaschine etc...



Q&A

Eure Fragen an uns



Ihr findet uns am Stand:

M04

GenAI ausprobieren

moin.ai/sesu

