

Firmenkunden, ihr Ökosystem und ihre Beziehung zu Suva verstehen als Basis zur strategischen Optimierung der Kundeninteraktionen.

Die neue Strategie und die digitale Transformation verlangen erhöhte Kundenzentrierung. Die Voraussetzung dafür: Die Kundensicht verstehen. Dank Stimmt hat Suva durch fast 60 Interviews die verschiedenen Rollen in verschiedenen Betrieben kennengelernt und mit diesem Wissen interne Initiativen nach Kundennutzen priorisiert.



- **Konkrete Aussensicht bringt Priorisierung von Massnahmen**
- **Fokussierung auf wichtigste Customer Journeys und Schlüsselmoment im Kontext Kundenbindung**

«Durch das Projekt haben wir die Kunden ganzheitlich in ihrem Umfeld begreifen können. Es war der Grundstein zu vielen kundenorientierten Initiativen, die auf den Erkenntnissen aufgebaut haben.»

Andreas Unternährer

Teamleiter Kundenbeziehungsmanagement, Suva



suva