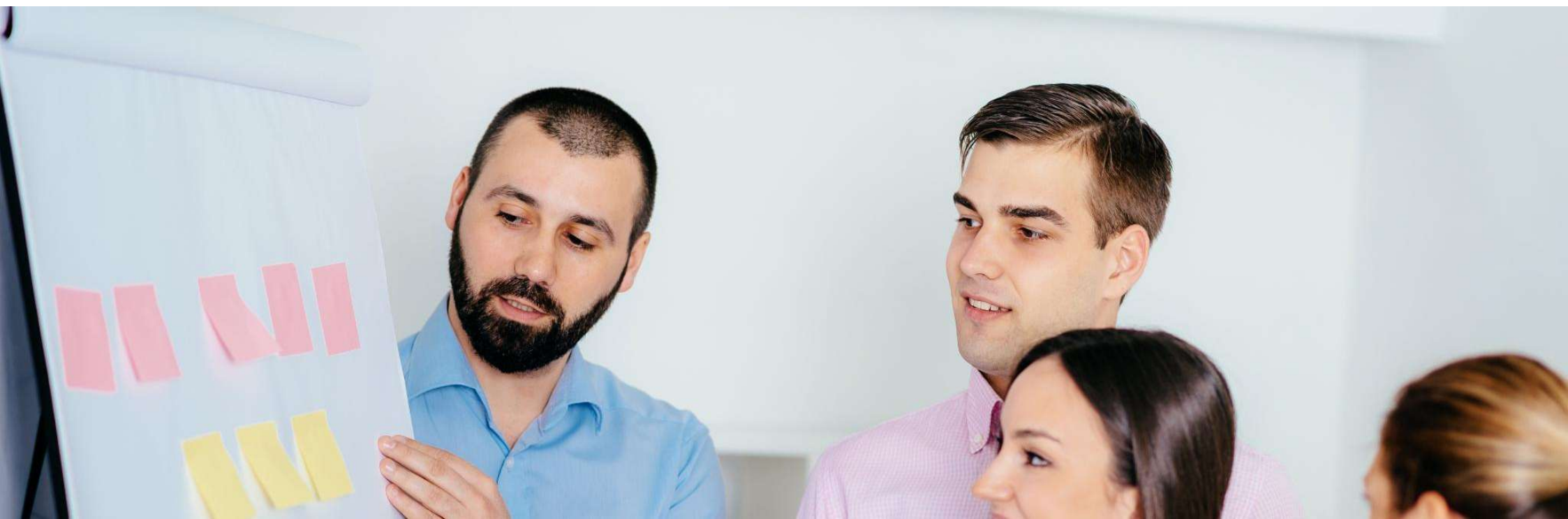




CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT ALS SKALIERBARES WACHSTUMSSYSTEM

Strukturen, Prozesse und Daten für planbares Wachstum und stabilen Kundenwert

INVESTITIONSTHESE UND VISION

Biberach, Deutschland | Ingo E. Christ | Geschäftsführender Gesellschafter

Vertriebswerkstatt Zukunft
Kundenorientierung umsetzen

ABSTRACT (1)

Die **Vertriebswerkstatt Zukunft®** ist spezialisiert auf die strukturelle Implementierung von **Customer Success Management (CSM)** als Management- und Steuerungssystem für planbares Wachstum im KMU- und Mid-Market-Segment.

Investment-These

Customer Success ist kein Jobprofil, sondern ein **zentrales Steuerungssystem für Kundenwert, Churn-Reduktion und Financial Impact**. Unternehmen investieren heute in Vertrieb, Digitalisierung und Tools – ohne die Wirkung im Bestand konsequent zu steuern. Genau hier setzt unser Ansatz an.

Problemstellung

Viele Organisationen verlieren Kundenwert nach dem Verkauf:
hohe Abwanderung, volatile Umsätze, steigende Kosten pro Neukunden. Customer Success wird häufig personell eingeführt, aber **nicht strukturell verankert**. KPIs, Verantwortlichkeiten und Führungslogik fehlen – der Financial Impact bleibt zufällig.

Lösung / Unser Ansatz

Die Vertriebswerkstatt Zukunft® implementiert **Customer Success Management strukturell und KPI-basiert** – nicht als Rolle, sondern als integriertes Management-System. Unser Ansatz verbindet **Führung, Organisation, Technologie und Enablement** entlang der Customer Journey und macht Kundenwert steuerbar.

ABSTRACT (2)

Business Impact

Unternehmen mit konsequentem Customer Success berichten typischerweise über:

- +15–30 % höhere Wiederkaufsquoten
- –20 % geringere Kundenabwanderung
- bis zu +25 % Cross- & Up-Selling
- 30–40 % Entlastung des Vertriebs im Bestand

Ergebnis: **stabilere Umsätze, höhere Margen, bessere Planbarkeit.**

Differenzierung

• Einziger Anbieter in Deutschland mit **IHK-zertifizierter Qualifikation im Customer Success Management**

• Fokus auf **Financial Impact & Steuerbarkeit**, nicht auf Tools

• Branchen- und technologieagnostischer Ansatz

• System- und Know-how-getrieben, schwer kopierbar

Relevanz / Why Now

Steigende Wettbewerbsdichte, sinkende Loyalität und wirkungslose Digitalisierung machen Customer Success zu einem **wirtschaftlichen Muss**.

Der Markt verschiebt sich von Wachstum um jeden Preis zu **planbarem, profitabilem Wachstum**.



KUNDENERFOLG ALS MOTOR FÜR VORHERSEHBARES WACHSTUM

Customer Success als Wachstumstreiber

Customer Success Management ist ein mächtiger, aber noch ungenutzter Hebel, um vorhersehbare Umsätze und nachhaltige Margen zu erzielen.

Systematische Schaffung von Kundenwert

Die Implementierung von Customer Success als Managementsystem sorgt dafür, dass Teams und Prozesse auf die Realisierung von Kundenwert ausgerichtet sind.

Reduzierung von Abwanderung und Freisetzung von Wachstum

Proaktives Management verringert frühzeitig Abwanderungsrisiken und erschließt Wachstumspotenzial innerhalb bestehender Kundenkonten.

Skalierbarer Einfluss über Branchen hinweg

Das Customer Success Modell ist breit anwendbar und ermöglicht skalierbare, vorhersehbare finanzielle Auswirkungen in verschiedenen Sektoren.

MARKTPROBLEME UND SCHMERZPUNKTE

WARUM DAS WACHSTUM TROTZ HOHER INVESTITIONEN VOLATIL BLEIBT



Investitions- zu Ergebnis-Lücke

Hohe Investitionen in digitale und Vertriebsinitiativen führen oft nicht zu einem konstanten Wachstum, da es an einheitlichen Kundenwertsystemen mangelt.

Customer Value Maximization Herausforderung

Organisationen konzentrieren sich mehr darauf, neue Kunden zu gewinnen, als den Mehrwert bestehender Kunden zu maximieren, was zu Fluktuationen und verlorenen Upsell-Möglichkeiten führt.

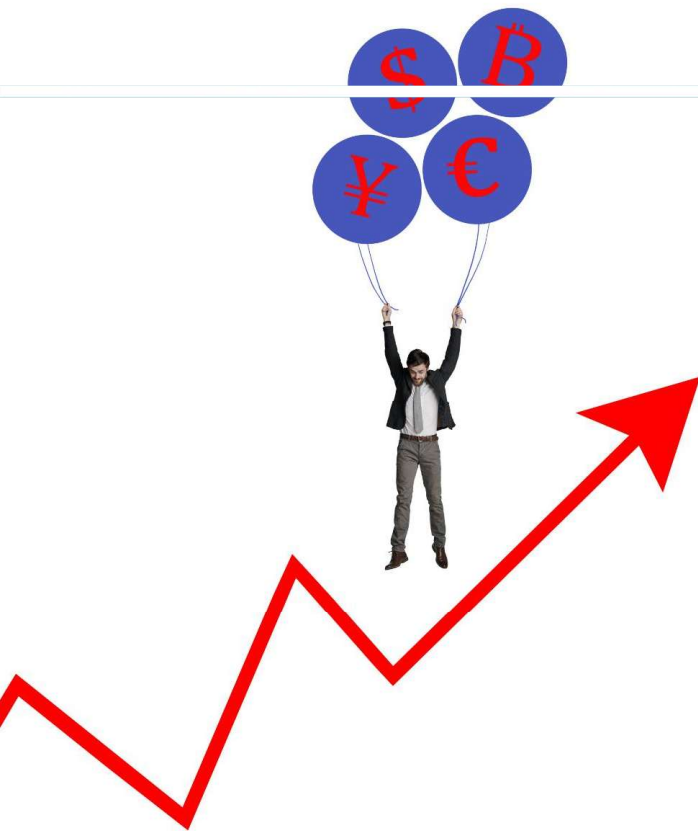
Finanzielle Auswirkungen der Volatilität

Steigende Akquisitionskosten und hohe Fluktuation führen zu Umsatzunvorhersehbarkeit, sinkenden Margen und dem Vertrauen der Investoren.

Strukturelle Lösung durch Customer Success

Die Integration von Customer Success mit Governance und KPI-Tracking verbindet Investitionen und Wirkung und ermöglicht messbares Geschäftswachstum.

DER BLINDE FLECK IN AKTUELLEN ANNÄHERUNGEN



WARUM ROLLEN OHNE STRUKTUR KEINE WIRKUNG ZEIGEN

Rollenzentrierte Einschränkungen

Die Einführung von Rollen ohne unterstützende Systeme führt zu Überlastung und unklaren Erwartungen, was Wirkung und Skalierbarkeit einschränkt.

Strukturelle Schwächen

Fehlende verankerte Verantwortung, finanzielle Kennzahlen und proaktiver Fokus verringern die Effektivität von Customer Success-Rollen.

Daraus resultierende Frustration und Risiko

Mehrdeutige Rollen führen zu Mitarbeiter-Burnout, niedrigerem ROI für Organisationen und erhöhtem Ausführungsrisiko für Investoren.

Systemischer Lösungsansatz

Die Verlagerung des Fokus auf Systeme mit definierten Zielen und messbaren Ergebnissen ermöglicht skalierbaren Kundenerfolg und -wachstum.

DIE LÖSUNG: CUSTOMER SUCCESS ALS SYSTEM

VON DER OPERATIVEN TÄTIGKEIT ZUM MANAGEMENTKONTROLL- SYSTEM



Integriertes Customer Success System

Customer Success entwickelt sich zu einem Kernmanagementsystem neben Vertrieb, Finanzen und Betrieb für eine einheitliche Führung und Ergebnisse.

Klare Rollenübernahme

Das System weist klare Eigentums- und Verantwortlichkeiten über alle Phasen des Kundenlebenszyklus hinweg zu, um Unklarheiten nach dem Verkauf zu beseitigen.

KPI-basiertes Management

KPIs wie Time-to-Value, Churn Risk und Renewal Likelihood werden erfasst, um den Kundenerfolg proaktiv zu messen und zu steuern.

Technologie-agnostische Ermöglichung

Das System integriert sich mit CRM- und Kollaborationstools als Ermöglicher und sorgt so für anpassungsfähige und skalierbare Kundenerfolgslösungen.

CUSTOMER SUCCESS SKALIEREN – GEMEINSAM



Biberach, Deutschland | Ingo E. Christ | Geschäftsführender Gesellschafter

Die Vertriebswerkstatt Zukunft® befindet sich in der nächsten Entwicklungsphase. Wir suchen gezielt Partner für zwei komplementäre Rollen.

Wachstumspartner / Investoren

Zur Skalierung unseres Ansatzes arbeiten wir gezielt an der Technologische Weiterentwicklung (PE-Entwicklung, Plattform, Enablement, KI-gestützte Steuerung), Marketing & Marktzugang, (Positionierung, Sichtbarkeit, systematischer Vertrieb)

Ziel:

Customer Success als skalierbares Steuerungssystem im KMU- und Mid-Market-Segment etablieren.

Türöffner & strategische Multiplikatoren

Parallel suchen wir Persönlichkeiten und Organisationen die Zugang zu Unternehmen, Entscheidern oder Netzwerken haben, Customer Success als strategisches Thema verstehen und Türen öffnen – ohne selbst zu verkaufen

Ziel:

Relevante Gespräche auf Entscheider-Ebene ermöglichen.

Lassen Sie uns gemeinsam Wirkung und Skalierung von Customer Success erschließen.

Kontakt:

Ingo E. Christ, Geschäftsführender Gesellschafter der brainjack ® GmbH und Markeninhaber der Vertriebswerkstatt Zukunft®

E-Mail: ingo.christ@brainjack.de

IMPRESSUM



Vertriebswerkstatt Zukunft
Kundenorientierung umsetzen

Beraten-Konzipieren-Erstellen-Trainieren®

- brainjack®, Vertriebswerkstatt Zukunft® und Servita24® sind eingetragene Markenzeichen, Markeninhaber: Ingo E. Christ, Nutzung nur mit vorheriger und schriftlicher Zustimmung.
- brainjack® GmbH, Ehinger-Tor-Strasse 1 , D-88400 Biberach, Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Ingo Edgar Christ, Registergericht: Amtsgericht Ulm, Registernummer: HRB 737496, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG: DE 320762917
- Rufen Sie uns gerne an unter Tel: 07351 80 999 00
- oder schreiben Sie uns eine E-Mail: buchung@brainjack.de (wir melden uns spätestens am nächsten Werktag bei Ihnen)
- Quellenangaben: Bilder, Texte & Grafiken: brainjack® GmbH, iStock, Pexels. Jede Form der Wiedergabe der Inhalte dieser Veröffentlichung sind verboten und bedürfen der schriftlichen Zustimmung der brainjack® GmbH. Datum der Veröffentlichung: 30.01.2026