

15.05.2018 – 10:14 Uhr

## Schweizer Top-Manager setzen auf Kunden- und Mitarbeiterbindung / Bain-Studie zu neuesten Managementtools und -trends

Abbildung 7: Welche Managementtechniken 2017 am häufigsten genutzt wurden

|    | Deutschland                 |     | Schweiz                                          |     | EMEA                         |     | Global                        |     |
|----|-----------------------------|-----|--------------------------------------------------|-----|------------------------------|-----|-------------------------------|-----|
| 1  | Benchmarking                | 54% | Kundenmanagement                                 | 58% | Kundenmanagement             | 50% | Kundenmanagement              | 48% |
| 2  | Strategische Planung        | 44% | Mission and Vision Statements                    | 46% | Benchmarking                 | 43% | Strategische Planung          | 48% |
| 3  | Change-Management-Programme | 44% | Benchmarking                                     | 42% | Strategische Planung         | 42% | Benchmarking                  | 46% |
| 4  | Kundenmanagement (CRM)      | 42% | Lieferkettenmanagement                           | 38% | Lieferkettenmanagement       | 37% | Advanced Analytics            | 42% |
| 5  | Lieferkettenmanagement      | 39% | Employee Engagement Systems                      | 36% | Kundenzufriedenheitsanalysen | 33% | Lieferkettenmanagement        | 40% |
| 6  | Balanced Scorecard          | 33% | Strategische Planung                             | 31% | Advanced Analytics           | 32% | Kundenzufriedenheitsanalysen  | 38% |
| 7  | Merger & Acquisitions       | 33% | Balanced Scorecard                               | 28% | Change-Management-Programme  | 31% | Change-Management-Programme   | 34% |
| 8  | Digitale Transformation     | 33% | Internet der Dinge                               | 26% | Qualitätsmanagement          | 31% | Qualitätsmanagement           | 34% |
| 9  | Qualitätsmanagement         | 30% | Kunden-segmentierung                             | 23% | Balanced Scorecard           | 31% | Digitale Transformation       | 32% |
| 10 | Strategische Allianzen      | 29% | Kundenzufriedenheitsanalyse, Qualitätsmanagement | 17% | Digitale Transformation      | 30% | Mission and Vision Statements | 32% |

Quelle: Studie „Management Tools & Trends 2017/18“, Bain & Company

### Zürich (ots) -

- Kundenmanagement, Mission and Vision sowie Benchmarking sind die am häufigsten verwendeten Managementtechniken in Schweizer Unternehmen
- Nur wenige nutzen innovative Tools wie Agile Management und Advanced Analytics
- 2018 gewinnen neue Technologien sowie Tools zur Mitarbeitermotivation an Bedeutung
- Europa- wie weltweit bleibt Kundenmanagement das am meisten genutzte Managementinstrument

Wenn, dann richtig: Auf diesen kurzen Nenner lässt sich der Umgang der Schweizer Führungskräfte mit Managementtechniken bringen. In keinem anderen Land konzentrieren sich Top-Manager auf so wenige Instrumente wie in der Schweiz. Einer durchschnittlichen Zahl von 4,6 steht im europäischen Raum eine Vergleichszahl von 6,6 und in Asien sogar von 12,2 gegenüber. Dies zeigt die 16. Auflage der Studie "Management Tools & Trends" der internationalen Managementberatung Bain & Company. Es ist die weltweit umfangreichste Analyse der wichtigsten Managementinstrumente und -trends, für die mehr als 1.000 Führungskräfte in Europa, Asien, Nord- und Lateinamerika befragt wurden.

Zu den am meisten genutzten Instrumenten zählen in der Schweiz Kundenmanagement, Mission and Vision Statements sowie Benchmarking. Anders als in Deutschland schafft es das Kundenmanagement - Dreh- und Angelpunkt jeder erfolgreichen Wachstumsstrategie - in der Schweiz ebenso wie europa- und weltweit unter die Top 3 (Abb. 1). Dessen ungeachtet sieht jeder zweite Schweizer Top-Manager die Loyalität seiner Kunden schwinden. Bain-Schweizchef Thomas Lustgarten warnt: "Je geringer die Loyalität, desto grösser die Angriffsfläche für den Wettbewerb. Schweizer Unternehmen müssen weiterhin alles daransetzen, ihre Kunden langfristig zu binden." Dies umso mehr, da die Konkurrenz im digitalen Zeitalter nur noch wenige Mausklicks entfernt sei.

Innovative Tools: Geringe Nutzungswerte, aber hohe Zufriedenheit

Bei der derzeit allgegenwärtigen digitalen Transformation sind in Schweizer Unternehmen Schwachstellen zu

erkennen. Sie verwenden dieses Instrument in viel geringerem Masse als ihre europäischen Kollegen, sind aber mit den Ergebnissen dieses Tools deutlich zufriedener. Zudem kommen innovative Techniken wie Agile Management und Advanced Analytics erheblich seltener zum Einsatz, als dies vor allem bei asiatischen Wettbewerbern der Fall ist. Tatsächlich ist der intelligente Umgang mit Daten in Asien mittlerweile das am meisten genutzte Managementtool. In der Schweiz dagegen schafft es Advanced Analytics nicht einmal unter die Top 10. Auch in puncto Agile Management hinkt die Schweiz der asiatischen Konkurrenz hinterher. Die wenigen Vorreiter machen jedoch sehr positive Erfahrungen mit diesem Instrument. Kein anderes Tool erreicht so hohe Zufriedenheitswerte. Am unteren Ende der Zufriedenheitsskala findet sich - wie in vielen anderen Ländern auch - die Komplexitätsreduzierung. Eine ausufernde Bürokratie ist aber nicht nur in der Schweiz ein Problem: Sechs von zehn europäischen Managern erklären, dass überbordende Komplexität in ihren Unternehmen die Kosten erhöhen und das Wachstum behindern würde.

Dies ist eine gefährliche Entwicklung in einer Zeit, in der die digitale Disruption schnelle Reaktionen erfordert. Weltweit ist den Führungskräften bewusst, dass sie in diesem Umfeld mit herkömmlichen Methoden an Grenzen stossen - "weiche" Themen gewinnen an Bedeutung. Gut die Hälfte der Schweizer Top-Manager stimmt der Aussage zu, dass Führung heute bedeutet, Menschen zu vertrauen und zu fördern, statt sie zu kontrollieren und zu kommandieren. Zudem erachtet die Mehrheit die Kultur als mindestens genauso wichtig für den Unternehmenserfolg wie die Strategie.

Für sechs von zehn Schweizer Firmen sind Akquisitionen erfolgskritisch

Ein weiterer Indikator für den hohen Stellenwert des Faktors Mensch sind die Managementprioritäten für 2018. Nach dem Einsatz neuer Technologien steht in der Schweiz das Thema Mitarbeiterbindung ganz oben auf der Managementagenda. Beim Tool, das sie in diesem Jahr am meisten nutzen wollen, halten Schweizer Führungskräfte an ihrer Vorliebe für das Kundenmanagement fest. Damit befinden sie sich in guter Gesellschaft. Europa- und weltweit wird das Kundenmanagement 2018 die am häufigsten verwendete Managementtechnik sein (Abb. 2). Auf organisches Wachstum mit loyalen Kunden allein wollen sich Schweizer Unternehmen aber genauso wenig verlassen wie ihre deutsche Konkurrenz. 60 Prozent der Befragten - das sind mehr als in vielen anderen Ländern - betrachten M&A-Aktivitäten als erfolgskritischen Faktor.

Bain-Partner Lustgarten fasst zusammen: "Schweizer Unternehmen sehen sich gut aufgestellt und konzentrieren sich bewusst auf wenige Managementtechniken. Noch fehlt mancherorts allerdings der Mut zum Einsatz innovativer Tools." Und er fügt hinzu: "Dabei ist gerade die digitale Transformation ein entscheidender Hebel für den nachhaltigen Erfolg im 21. Jahrhundert."

Über die Studie

Zum 16. Mal veröffentlicht Bain & Company die weltweit umfangreichste Analyse der international dominierenden Managementinstrumente. Seit Erscheinen der ersten Studie "Management Tools & Trends" im Jahr 1993 hat Bain mehr als 14.000 Führungskräfte befragt. Allein für die diesjährige Ausgabe bewerteten über 1.000 Top-Manager aus Unternehmen aller Grössen und Industrien in Europa, Nord- und Lateinamerika sowie Asien ausgewählte Managementtrends sowie 25 ausgewählte populäre Managementinstrumente.

Bain & Company

Bain & Company ist eine der weltweit führenden Managementberatungen. Wir unterstützen Unternehmen bei wichtigen Entscheidungen zu Strategie, Operations, Informationstechnologie, Organisation, Private Equity, digitale Strategie und Transformation sowie M&A - und das industrie- wie länderübergreifend. Gemeinsam mit seinen Kunden arbeitet Bain darauf hin, klare Wettbewerbsvorteile zu erzielen und damit den Unternehmenswert nachhaltig zu steigern. Im Zentrum der ergebnisorientierten Beratung stehen das Kerngeschäft des Kunden und Strategien, aus einem starken Kern heraus neue Wachstumsfelder zu erschliessen. Seit unserer Gründung im Jahr 1973 lassen wir uns an den Ergebnissen unserer Beratungsarbeit messen. Bain unterhält 56 Büros in 36 Ländern und beschäftigt weltweit 8.000 Mitarbeiter, 900 davon im deutschsprachigen Raum. Weiteres zu Bain unter: [www.bain-company.ch](http://www.bain-company.ch). Folgen Sie uns: Facebook, LinkedIn, Xing, Bain Insights App.

Kontakt:

Patrick Pelster,  
Bain & Company Switzerland, Inc.,  
Sihlporte 3,  
8001 Zürich  
E-Mail: [patrick.pelster@bain.com](mailto:patrick.pelster@bain.com),  
Tel.: +49 89 5123 1524,  
Mobil: +49 151 5801 1524

## Medieninhalte

Abbildung 1: Welche Managementtechniken 2017 am häufigsten genutzt wurden

|    | Deutschland                 | Schweiz | EMEA                          | Global |                              |     |                               |     |
|----|-----------------------------|---------|-------------------------------|--------|------------------------------|-----|-------------------------------|-----|
| 1  | Benchmarking                | 54%     | Kundenmanagement              | 58%    | Kundenmanagement             | 50% | Kundenmanagement              | 48% |
| 2  | Strategische Planung        | 44%     | Mission and Vision Statements | 46%    | Benchmarking                 | 43% | Strategische Planung          | 48% |
| 3  | Change Management Programme | 44%     | Benchmarking                  | 42%    | Strategische Planung         | 42% | Benchmarking                  | 46% |
| 4  | Kundenmanagement (CRM)      | 42%     | Lieferkettenmanagement        | 38%    | Lieferkettenmanagement       | 37% | Advanced Analytics            | 42% |
| 5  | Lieferkettenmanagement      | 39%     | Employee Engagement Systeme   | 36%    | Kundenzufriedenheitsanalysen | 33% | Lieferkettenmanagement        | 40% |
| 6  | Balanced Scorecard          | 33%     | Strategische Planung          | 31%    | Advanced Analytics           | 32% | Kundenzufriedenheitsanalysen  | 38% |
| 7  | Merger & Akquisitionen      | 33%     | Balanced Scorecard            | 28%    | Change Management Programme  | 31% | Change Management Programme   | 34% |
| 8  | Digitale Transformation     | 33%     | Internet der Dinge            | 26%    | Qualitätsmanagement          | 31% | Qualitätsmanagement           | 34% |
| 9  | Qualitätsmanagement         | 30%     | Kundensegmentierung           | 23%    | Balanced Scorecard           | 31% | Digitale Transformation       | 32% |
| 10 | Strategische Allianzen      | 29%     | Kundenzufriedenheitsanalysen  | 17%    | Digitale Transformation      | 30% | Mission and Vision Statements | 32% |

Quelle: Bain | Measurement Tools & Trends 2017/18<sup>1</sup> Bain & Company

Abbildung 2: Welche Managementtechniken 2018 in den Mittelpunkt rücken

|    | Deutschland                  | Schweiz | EMEA                          | Global |                               |     |                               |     |
|----|------------------------------|---------|-------------------------------|--------|-------------------------------|-----|-------------------------------|-----|
| 1  | Benchmarking                 | 81%     | Kundenmanagement              | 71%    | Kundenmanagement              | 77% | Kundenmanagement              | 79% |
| 2  | Strategische Planung         | 73%     | Mission and Vision Statements | 58%    | Strategische Planung          | 71% | Strategische Planung          | 79% |
| 3  | Kundenmanagement             | 73%     | Benchmarking                  | 50%    | Kundenzufriedenheitsanalysen  | 70% | Kundenzufriedenheitsanalysen  | 77% |
| 4  | Lieferkettenmanagement       | 72%     | Employee Engagement Systeme   | 49%    | Benchmarking                  | 69% | Benchmarking                  | 76% |
| 5  | Change Management Programme  | 70%     | Lieferkettenmanagement        | 47%    | Lieferkettenmanagement        | 67% | Advanced Analytics            | 73% |
| 6  | Employee Engagement Systeme  | 68%     | Internet der Dinge            | 46%    | Employee Engagement Systeme   | 67% | Lieferkettenmanagement        | 72% |
| 7  | Digitale Transformation      | 68%     | Balanced Scorecard            | 43%    | Digitale Transformation       | 66% | Change Management Programme   | 71% |
| 8  | Qualitätsmanagement          | 68%     | Strategische Planung          | 44%    | Change Management Programme   | 65% | Employee Engagement Systeme   | 71% |
| 9  | Kundenzufriedenheitsanalysen | 64%     | Kundensegmentierung           | 40%    | Qualitätsmanagement           | 65% | Digitale Transformation       | 70% |
| 10 | Balanced Scorecard           | 63%     | Qualitätsmanagement           | 38%    | Mission and Vision Statements | 64% | Mission and Vision Statements | 70% |

Quelle: Bain | Measurement Tools & Trends 2017/18<sup>1</sup> Bain & Company

Welche Managementtechniken 2017 am häufigsten genutzt wurden / Bain & Company / Schweizer Top-Manager setzen auf Kunden- und Mitarbeiterbindung / Bain-Studie zu neuesten Managementtools und -trends / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/19104](http://www.presseportal.de/nr/19104) / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "ots/Bain & Company"

Welche Managementtechniken 2018 in den Mittelpunkt rücken / Bain & Company / Schweizer Top-Manager setzen auf Kunden- und Mitarbeiterbindung / Bain-Studie zu neuesten Managementtools und -trends / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/19104](http://www.presseportal.de/nr/19104) / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "ots/Bain & Company"

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100018214/100815564> abgerufen werden.