

Customer Centric Care DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Beiersdorf

Service Summit 21.11.2024

Michael Raab

A woman with long dark hair, wearing a white button-down shirt, is sitting at a table in a modern, brightly lit restaurant. She is smiling warmly at a man who is seen from the back and side, wearing a blue shirt. The man has a tattoo on his left arm and is holding a blue mug. On the table in front of them are glasses of water and a plate of food. The background shows other diners and large windows with a view of buildings outside. The ceiling has a wooden slat design and a circular pendant light hangs over the table.

BEIERSDORF

AUF EINEN BLICK

ERFINDER DER
MODERNEN
HAUTPFLEGE

Gegründet in Hamburg im Jahr

1882

Geschäftsfelder

Verbraucher*innen

und **tesa**

Im DAX

notiertes Unternehmen

>170

Tochtergesellschaften

9,5 Mrd. €

Umsatz in der Gruppe 2023

~22.000

Mitarbeitende weltweit

A diverse group of four young adults (two men and two women) are smiling and looking towards the camera. They are dressed in light-colored, casual clothing. The background is a plain, light grey color.

UNSERE LEITPRINZIPIEN
WAS UNS ANTREIBT

UNSER WEG ZUM BESTEN HAUTPFLEGE-UNTERNEHMEN DER WELT

WIE

**WIR VERHALTEN UNS GEMÄß
UNSERER CORE VALUES**

Care, Trust, Simplicity, Courage



WARUM

**UNSER PURPOSE
CARE BEYOND SKIN**

leitet unser Handeln



WAS

**UNSERE STRATEGIE
WIN WITH CARE**

definiert unser Handeln

COURAGE

Play bold to win
Seek impact not harmony
Lean into change

SIMPLICITY

Go for fewer, bigger, better
Choose speed over perfection
Let's make it work



OUR CORE VALUES Beiersdorf

CARE

Count on me in moments that matter
Be your best self
Make a difference in society

TRUST

Win hearts with our iconic brands
Deliver what we promise
Assume positive intent

UNSERE GLOBALEN MARKEN
**ÜBERALL
ZU HAUSE**

UNSERE MARKEN



C H A N T E C A I L L E



NIVEA

AUS LIEBE ZUR HAUT SEIT ÜBER 110 JAHREN

~125

MILLIONEN

verkaufte Cremedosen
2023¹

Nr. 1

Positionen:
179 weltweit³

Marktführer² in

43 von 52

LÄNDERN

GLOBAL
FÜHREND
IN DER
HAUTPFLEGE

1) Quelle: B.one, Volumes, Nivea Creme tins, 2023.

2) Im Bereich: Führende Hautpflegekategorien
(Hand, Körper, Gesichtspflege, Gesichtsreinigung,
Sonne, Männergesicht, Lippen), Wert MAT 12.2023.

3) Von 356 CCUs.



EUCERIN UND AQUAPHOR

DERMOKOSMETIK, DIE LEBEN VERÄNDERN KANN

Präsent in

77
LÄNDERN

Weltweit 1.
dermokosmetische
Hautpflegemarke

>100
JAHRE

Pioniertätigkeit in der
medizinischen
Hautwissenschaft

**ZWEI DER
FÜHRENDEN**
UND VERTRAUENS-
WÜRDIGSTEN DERMO-
KOSMETISCHEN
MARKEN



HANSAPLAST

WIR BESCHÜTZEN DICH



Präsent in
87
LÄNDERN

ÜBER
100
JAHRE
auf dem Markt

FÜHRENDE
GLOBALE WUND-
PFLEGEMARKE





ROSSMANN



~14.000 p.a.
Bestellungen im Mass Market

WIN
WITH
CARE



Mehr als
360 Mio.
Gelieferte Produkte pro Jahr

140.000
Bestellungen im
Apotheken-Geschäft



WAS WIR BEWEGEN
ZAHLEN & FAKTEN

10.000

Apotheken
Werden direkt
beliefert



Beiersdorf

Unsere Kunden

WIN
WITH
CARE



DOUGLAS



coop



MIGROS

dm

ROSSMANN
Mein Drogeriemarkt



Beiersdorf



UNSER WEG

Value Creation



Automatisierung
Effizienz

Kundennähe
Kollaboration

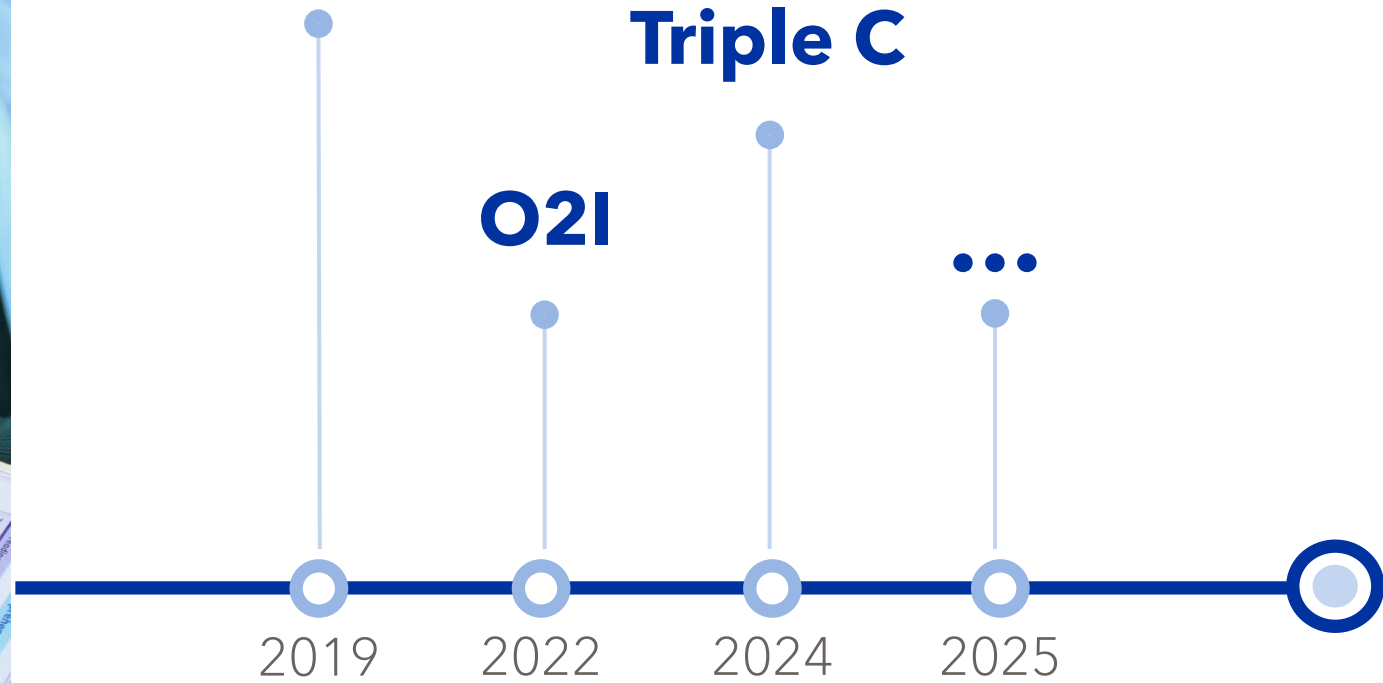




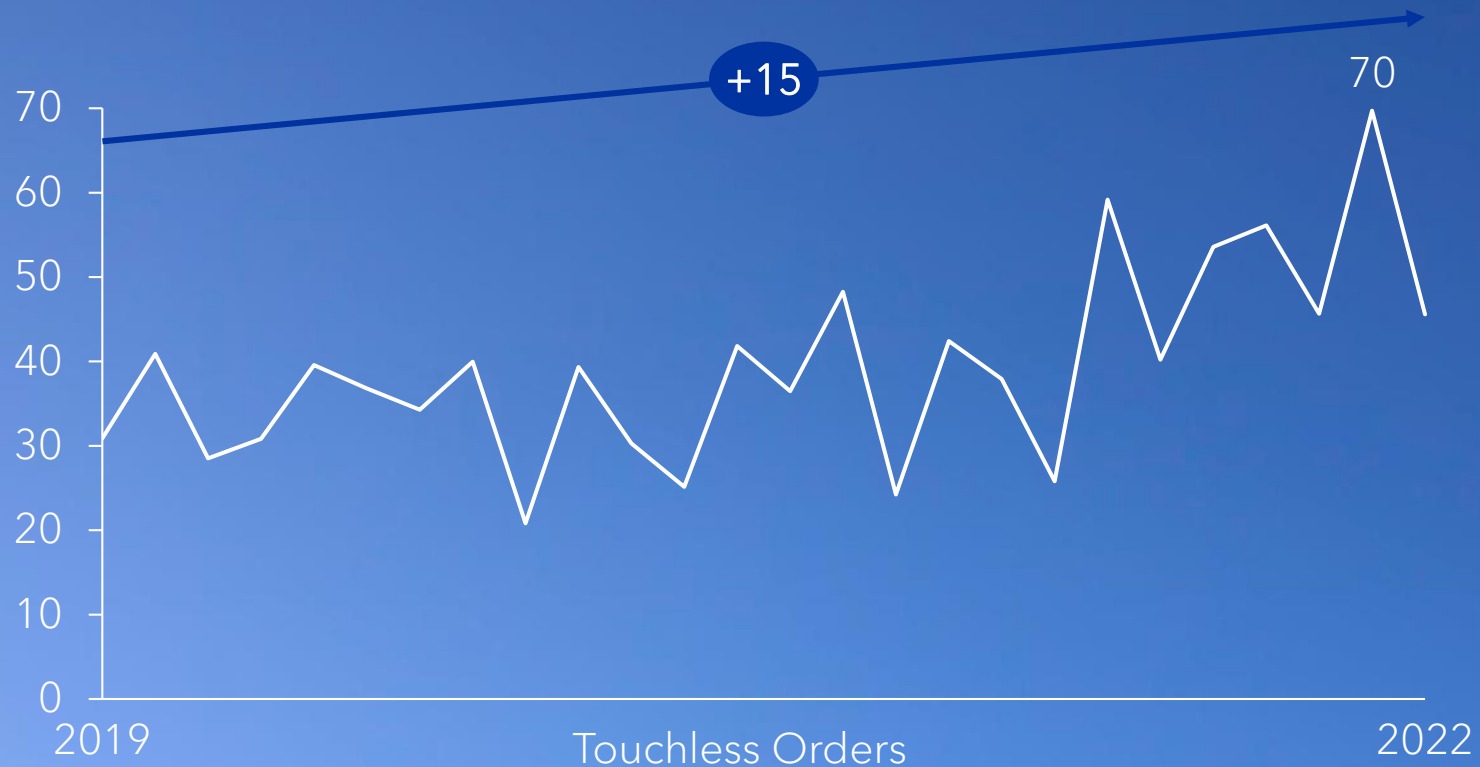
Process Mining

Triple C

O2I



PROCESS MINING



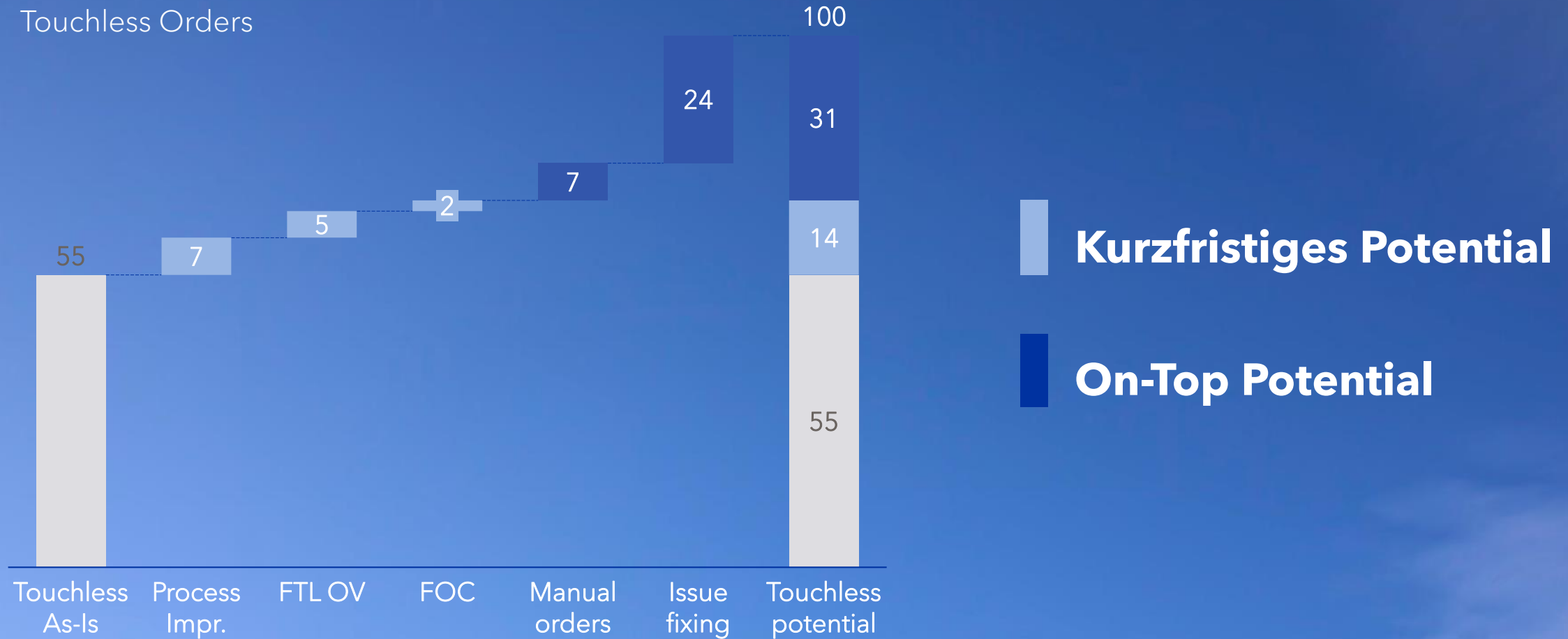
- **Transparenz**
- **Prozessoptimierung**
- **Systemeinstellungen**

O2I ORDER-TO-INVOICE

#021

AS-IS: AUTOMATION DEUTSCHLAND 2022

Touchless Orders



Technologie



Schnittstellen

Vertrieb
Planung
Logistik

DER ANSATZ

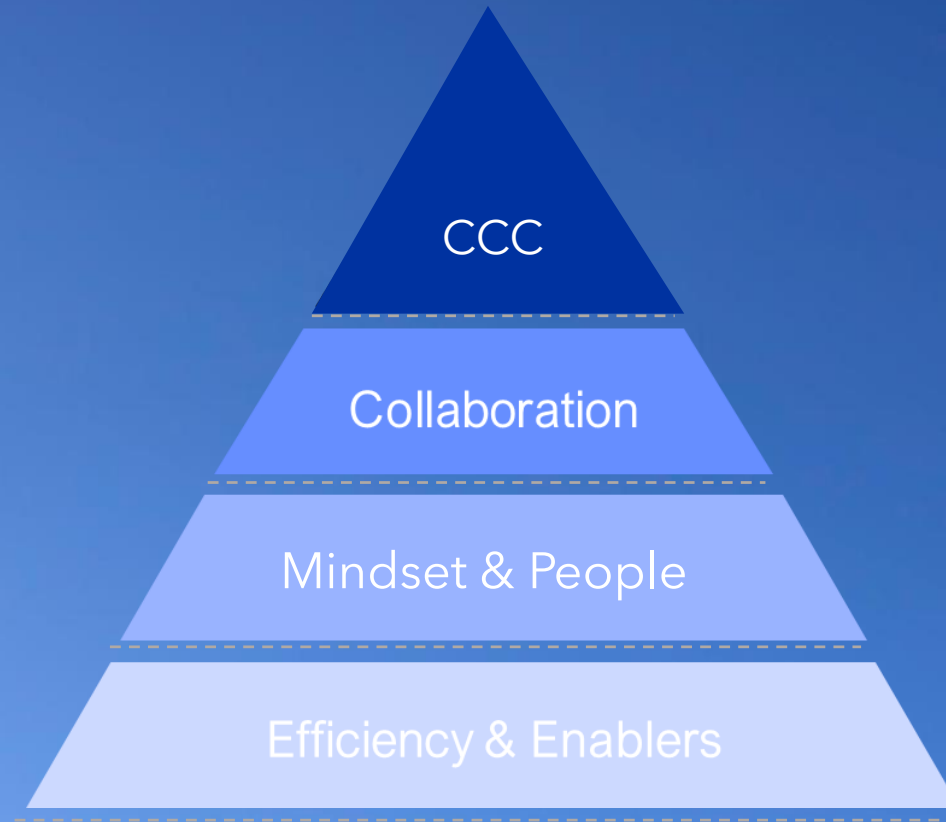
IV. Implementierungsszenarien



TRIPLE C

TRIPLE C

CUSTOMER CENTRIC CARE



ORGANISATION

2019

Customer
Service
(operativ)

System Spezialist

Kollaboration

ORGANISATION

2024

Customer
Service
(operativ)

System Spezialist

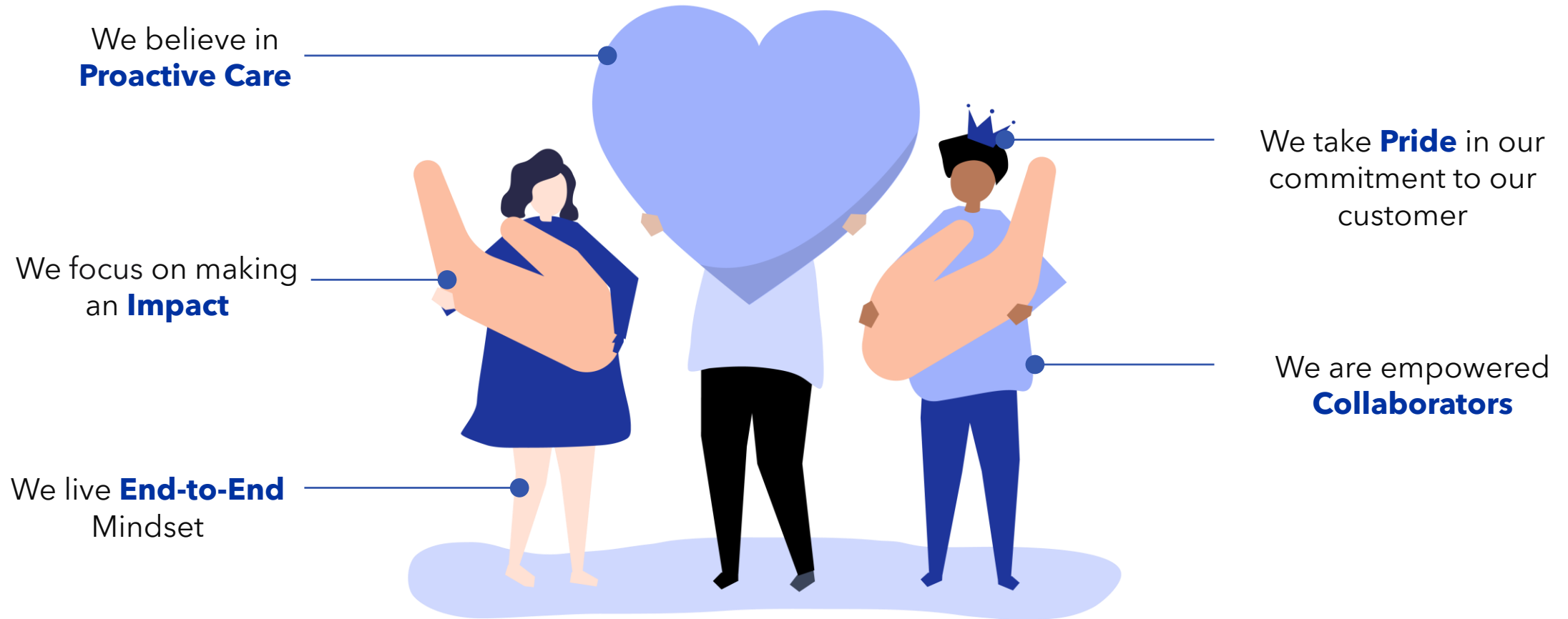
Kollaboration

Fokus auf Systemlösungen und Kundenkollaboration

TRIPLE C

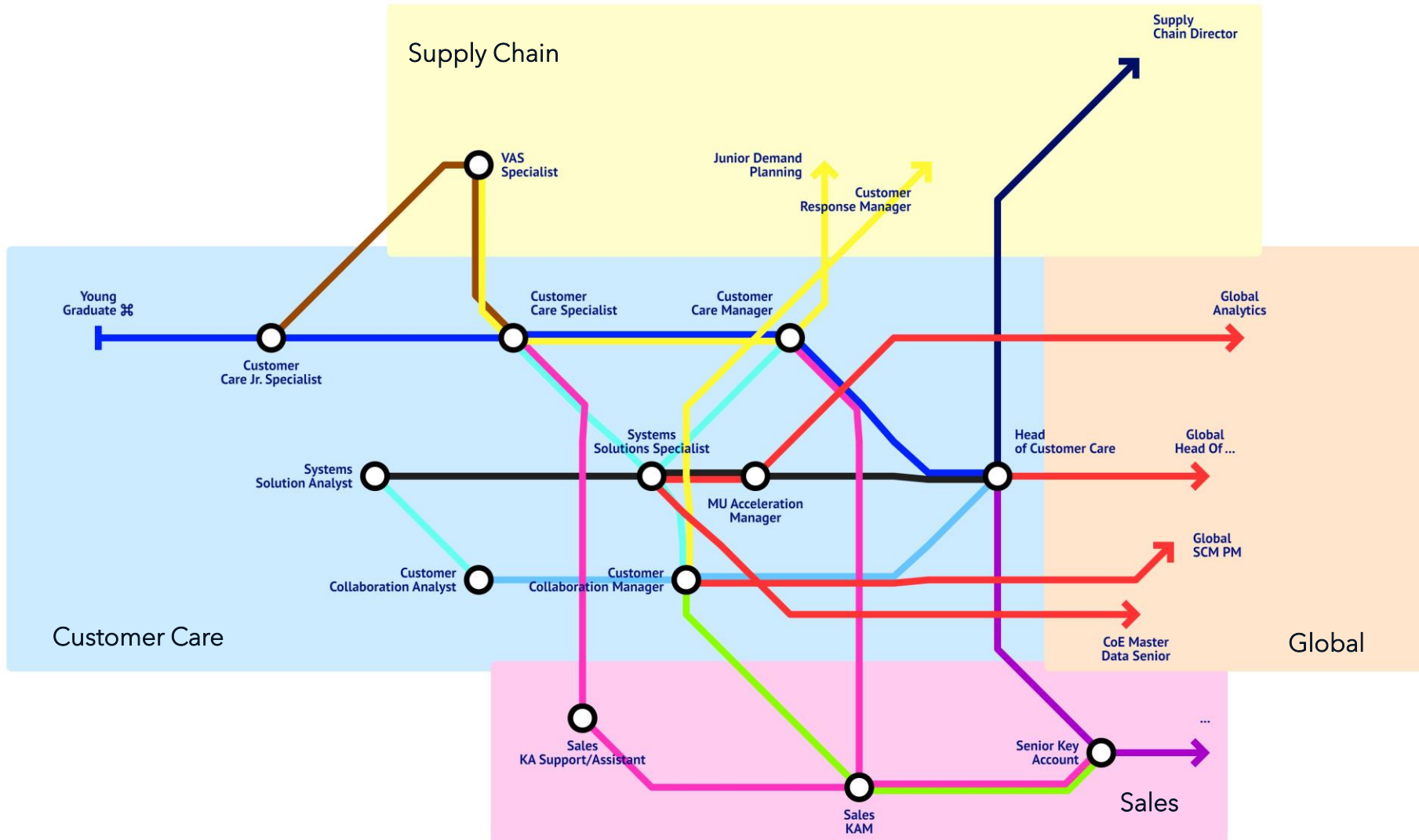
CUSTOMER CARE MANIFEST

As Customer Care, we put our **customer** in the center of our actions.



TRIPLE C

KARRIEREENTWICKLUNG - UNSER METROPLAN



LIEFERMENGENTREUE



Exzellenz für Kunden

ECR2024

AWARD



Exzellenz für den Kunden

ECR2024

AWARD

THANK YOU

Beiersdorf

