



# Case-Study

## Laserhub

Branche: Industrie  
Adressat: b2b  
Ziel: Diffusion im Markt und Konvertierung passiver Kunden erhöhen

Viele Unternehmen sammeln gemischte Erfahrungen mit ihren digitalen Geschäftsmodellen im Markt. Hier setzt UScale an und zeigt, wie mehr aktive Kunden gewonnen werden.

### GAIN

Nutzenversprechen eines digitalen Geschäftsmodells

### PAIN

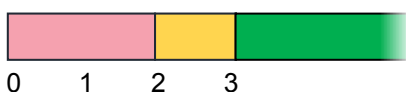
Probleme der Kunden bei der Nutzung

### PAIN-GAIN-INDEX (PGI)

Kennzahl für die Stärke der Kundenakzeptanz



### PGI



### Die Ausgangssituation

LASERHUB ist ein junges Unternehmen, das auf seiner b2b-Plattform Aufträge zur Bearbeitung von Blechen annimmt und diese über externe Produzenten abwickelt.

Für das weitere Wachstum haben die Macher der Plattform viele Ideen, aber es ist unklar, wo investiert werden soll. Welche Maßnahme wirkt sich am stärksten auf den Umsatz aus?

LASERHUB hat auch passive Nutzer, die keinen Umsatz bringen. Wie kann man diese Kunden aktivieren?

### Unser Ansatz

Die Entscheidungsprozesse bei digitalen Angeboten laufen grundlegend anders als in der analogen Welt. Bevor Kunden entscheiden, ob sie ein digitales Angebot nutzen, wägen sie unbewusst, aber sehr nüchtern die Vor- und Nachteile ab. Diesen Prozess machen wir sichtbar und damit beherrschbar.

### Ergebnisse

In einer Befragung ermitteln wir die GAINS und PAINS aus der Sicht der Stammkunden und passiven Kunden. Aus dem Verhältnis beider Größen haben wir den PAIN-GAIN-INDEX (PGI) berechnet:

$$\text{PAIN-GAIN-INDEX}^{\text{®}} (\text{PGI}) = \frac{\text{😊}}{\text{😞}}$$



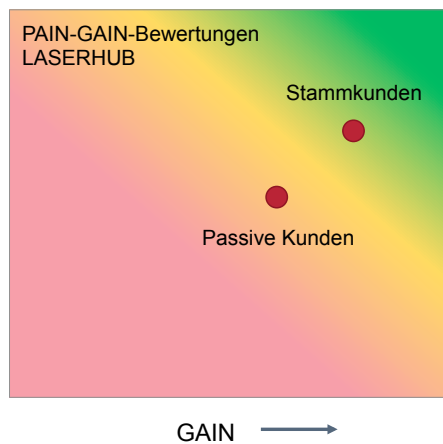
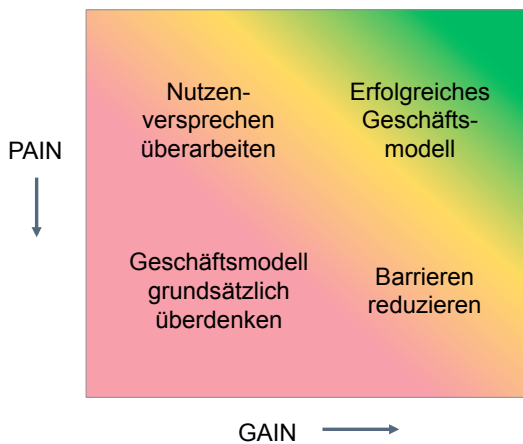
**Rufen Sie  
uns an:  
+49 711 6200 140**

**Value Added für LASERHUB**

- Die Plattform bietet mit hohen GAIN-Bewertungen ein hohes Nutzenversprechen. Die Ergebnisse liefern Stellhebel, wie Umsatz und Kundenbindung weiter erhöht werden können.
- Auch auf der PAIN-Seite gibt es Potenzial: Mit kleinen Änderungen im Angebot lassen sie die PAIN-Werte weiter drücken. Durch bessere Bedienung und höhere Transparenz im Workflow kann die Kundenbindung noch erhöht werden.
- Überraschend: Viele passive Kunden sahen den USP der Plattform an einer anderen Stelle als die Stammkunden. Daraus ergibt sich eine zusätzliche Vermarktungschance.

**Ergebnisse**

Kundenakzeptanz  
von digitalen  
Geschäftsmodellen



Das Verhältnis von GAIN zu PAIN zeigt Dringlichkeit und Art des Handlungsbedarfs

„Der Ansatz von UScale hat uns unsere Stärken und die Barrieren für eine höhere Konvertierung gezeigt. Jetzt haben wir belastbare Informationen für eine kundenorientierte Optimierung unseres Angebots.“

**Christoph Rößner,  
Geschäftsführer LASERHUB GmbH**

**Die Schritte zum Erfolg**

Aktuell werden die Maßnahmen umgesetzt und von UScale in einem halben Jahr validiert.

Um weiter zu wachsen, wird LASERHUB neue Kundensegmente mit anderen Erwartungen ansprechen. Durch regelmäßige Wiederholung der PAIN-GAIN-Befragung kann LASERHUB schnell und sicher neue Kundenbedarfe erfassen und seine Wachstumsstrategie absichern.

**UScale –  
Wir machen Ihren Kunden greifbar**