

A woman in a business suit on the left is gesturing towards a series of data charts and graphs. A man in a business suit on the right is looking thoughtfully at the camera. The background is a blue-toned digital interface with various data visualizations, including a bar chart, a pie chart, and a line graph. A white silhouette of a runner is overlaid on the scene, symbolizing speed and progress. The overall aesthetic is professional and tech-oriented.

Volle Kontrolle über die Customer Journey

Nachhaltiges Management der
Qualität aus Kundensicht

Metrinomics GmbH

Volle Kontrolle über die Customer Journey

Nachhaltiges Management der Qualität aus Kundensicht

Volle Kontrolle über die Customer Journey zur Steigerung der wahrgenommenen Qualität und zur Erhöhung der Kundenbindung

Um so ein Ziel zu erreichen brauchen Sie:

- eine Definition der Customer Journey aus Kundensicht über die einzelnen Kontaktpunkte
- einen Feedback-Kanal, der über alle Kontaktpunkte hinweg Kommentare und Bewertungen sammelt
- Eine regelmäßige (laufende) Messung der Loyalität
- Eine laufende Auswertung des Feedbacks: Loyalitäts-Gesamt-Index, KPIs, Einfluss der einzelnen Aspekte auf die Loyalität, Dreh- und Angelpunkte der Kundenbeziehung
- Eine Umsetzung der Ergebnisse in To-Do-Listen (was rät uns der Kunde heute zu tun?)
- Eine laufende Kommunikation der Ergebnisse in das Unternehmen hinein

METRIVOX® - Die CX-Plattform

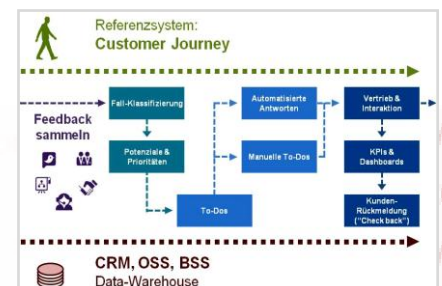
Metrivox® ist eine modulare Plattform, die für die gezielte Unterstützung von Customer Experience Management Programmen entwickelt wurde. Metrivox® ist als SaaS Lösung konzipiert und kann wenn notwendig, Daten von CRM und ERP verknüpfen.

Der Kern der Leistungsfähigkeit der Metrinomics-Plattform Metrivox® liegt in der Methodik. Wir erfassen und messen die ‚Verhaltens-Mechanik‘ der Kunden. Daraus leiten wir Aktionen ab, deren Erfolg wir messen. Die Basis dieser Berechnungen ist vor allem Kundenfeedback, die über die verschiedenen Kommunikationskanäle zurückkommen.

Die Basis ist das Verständnis der Customer Journey

Metrivox® ist eine modulare Plattform, die für die gezielte Unterstützung von Customer Experience Management Programmen entwickelt wurde. Metrivox® ist als SaaS Lösung konzipiert und kann wenn notwendig, Daten von CRM und ERP verknüpfen.

Der Kern der Leistungsfähigkeit der Metrinomics-Plattform Metrivox® liegt in der Methodik. Wir erfassen und messen die ‚Verhaltens-Mechanik‘ der Kunden. Daraus leiten wir Aktionen ab, deren Erfolg wir messen. Die Basis dieser Berechnungen ist vor allem Kundenfeedback, die über die verschiedenen Kommunikationskanäle zurückkommen.



Volle Kontrolle über die Customer Journey

Nachhaltiges Management der Qualität aus Kundensicht

METRIVOX® - Alle Funktionen auf einer Plattform

Customer Feedback sammeln: Survey-Management

Mit Hilfe eines Survey-Management-Dashboard erhält der Nutzer eine Schritt für Schritt Anleitung für das Angelen seiner Studien. Ein Survey Monitor bietet die notwendige Information über die Studie auf einen Blick. Trigger und Alarmer werden für die Fälle ausgelöst, wo der Feedback aus einem vordefinierten Korridor herausfällt.

Service-Befragungen

Um die Service-Erfahrungen der Kunden spontan und situativ einzufangen und aus ihren Bewertungen Rückschlüsse zu ziehen, ist es notwendig, eine Feedback-Schleife einzurichten. Das kann über Kiosk-Terminals am Ausgang passieren, oder über die Einladung, einen Barcode mit dem Handy zu scannen, über den sich ein Bewertungs-Messenger öffnet. Eine weitere Möglichkeit ist die nachlaufende Online-Befragung. Über die MetrivoX®-Plattform lassen sich verschiedene Methoden integrieren.

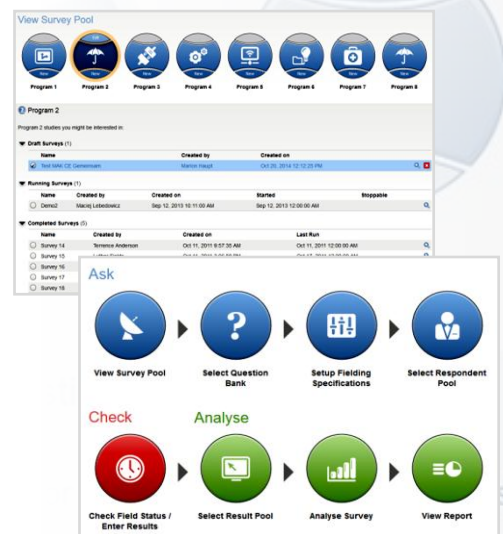
Analyse und Reporting

Als interaktive SaaS Data Mining Lösung verschafft MetrivoX® Ihnen einen Überblick über das Kunden-Feedback in Echtzeit und aus verschiedenen Blickwinkeln.

Eine umfangreiche Bibliothek von Visualisierungsoptionen sorgt für neue Perspektiven auf Ihre Daten. Die Bandbreite von traditionellen Charts bis hin zu "Wetterberichten" und animierten Cockpits wird angeboten. MetrivoX® unterstützt Sie bei der Identifizierung von Stärken und Schwächen im Wettbewerbsvergleich, ermittelt Marktpotenziale und vergleicht Kundensegmente untereinander

Text Analytics und Textklassifikation

Eine der Hauptbestandteile unserer Plattform ist die Arbeit mit Textanalysen. Gesprochener Text, Emails, Textnachrichten, Tweets oder Umfrageergebnisse – MetrinoMics Tool überträgt und analysiert den Text in Echtzeit und klassifiziert nach Inhalt, Thema, Touchpoint und Problem. Um die Genauigkeit der Problemanalyse zu verbessern, kann das Text Analytics Tool kontextabhängige Daten integrieren und, wenn notwendig, mit Daten von CRM und ERP verknüpfen.



Volle Kontrolle über die Customer Journey

Nachhaltiges Management der Qualität aus Kundensicht

- To-Do-Listen und Team-Steuerung

Jenseits der Aufgabenverwaltung, die in der Entscheidung des Projekt-Managers liegt, ‚empfiehlt‘ der Kunde täglich über die MetrivoX© -Plattform, was getan werden sollte. Dabei wird laufend ausgewertet, an welchen Punkten das beste Potential besteht, auf das Verhalten des Kunden positiv Einfluss zu nehmen. Für jedes Team ergibt sich auf diese Art und Weise eine Empfehlung, wie sich entscheidende positive Erlebnisse erzeugen (bzw. negative vermeiden) lassen.

- Integration unterschiedlichen Feedback-Quellen und Kundenbefragungen

Um alle Kundendaten für die Ziele des Managements nutzen zu können, müssen die Datenstruktur und ihre Quellen standardisiert werden. Besonders in Bezug auf die Customer Journey ist die Integration der Daten notwendig, um die traditionellen Hindernisse zu überwinden: Daten von verschiedenen Quellen, die zu unterschiedlichen Zeiten und in diversen Formaten über die verschiedensten Kanäle oder Systeme gesammelt werden.

- KPIs und Kundenwetter

Ein zentrales Element von MetrivoX© stellt der Customer News Screen CNS® dar. Vor allem, wenn der reale Kunde weit weg ist, hilft ihm CNS® ans Licht. Niemand im Unternehmen kann an der Präsenz des Kunden vorbei, sobald ein Customer News Screen die laufenden Veränderungen in der Außenwahrnehmung ins Unternehmen hinein projiziert. Der CNS® zeigt, wie der Kunde das Unternehmen sieht, wo seine Wertschätzung liegt, warum er Kunde ist, und ob er es bleiben wird. Dabei werden die KPIs auf unterschiedliche Niveaus herunter gebrochen, so dass für jede Region oder Abteilung ein eigener KPI abgebildet werden kann.



- Action Management

Ein Customer Experience Programm ist nur so gut, wie die Umsetzung seiner Ergebnisse. Darin unterstützt MetrivoX© mit dem Modul ACT, einer Aktionsverwaltung. Hier können Projekte definiert werden, die mehrere Akteure betreffen. Oder auch Aufgaben, die ein Einzelner erledigen kann. Der Stand der Abarbeitung der Aufgaben wird laufend aktuell dargestellt, so dass sich Projekte und Aufgaben aktiv managen lassen.

Für weitere Fragen steht Ihnen **Maciej Lebedowicz** gerne zur Verfügung:
+49 30 69 51 71 49 - m.lebedowicz@metrinomics.com