



Die Customer Journey als Referenz

Nachhaltiges Management der Qualität
aus Kundensicht

Metrinomics GmbH

Die Customer Journey als Referenz

Nachhaltiges Management der Qualität aus Kundensicht

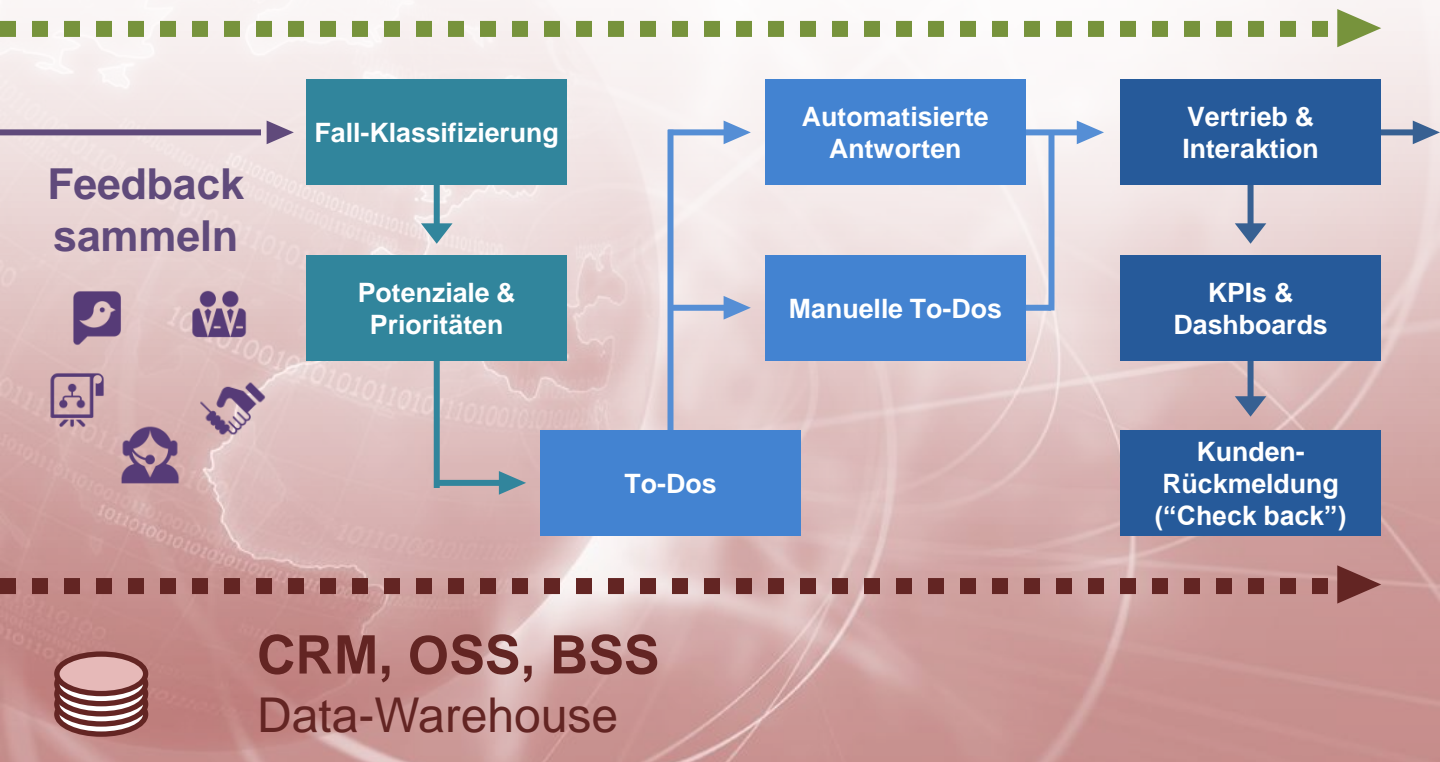
Zielstellung und Lösungsgedanke

Zielstellung: Volle Kontrolle über die Customer Journey (Kontaktreise) zur systematischen 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



Referenzsystem: Customer Journey



Die Customer Journey als Referenz

Nachhaltiges Management der Qualität aus Kundensicht

Ein modularer Ansatz

- 1 Installation einer geschlossenen Sensorik über die Customer Journey hinweg
 - **Customer Journey aus Innensicht definieren** (u.a. mit Hilfe von vorhandener Datenlage)
 - Leistungsindex definieren
 - **Analyse der bestehender Kundendaten** (Customer Journey) inkl. Kundenkommentare
 - Erarbeitung der maßgeblichen Erlebniskette aus der Sicht der Nutzer
 - **Validierung der Customer Journey** im Rahmen einer Kundenbefragung. Daraus ergibt sich, welche die Dreh- und Angelpunkte in der Geschäftsbeziehung sind.

- 2 Feedback-Steuerungs-Plattform

Implementierung einer Feedback-Steuerungs-Plattform um folgende Aufgaben zu erledigen:

- kurze oder lange Befragungen erstellen und durchführen
- Ergebnisse auswerten und kommunizieren
- Blitz-Kommentare einholen und nach einer einheitlichen Logik klassifizieren
- spezifische KPIs visualisieren

- 3 Implementierung des Kunden-Wetter-Boards (Dashboard)

- Implementierung von einer interaktiven Dashboard-Oberfläche mit einer Kachel-Struktur mit Touch-Bedienung zur schnellen Vergrößerung und Vertiefung der Information
- Laufendes Update der Kundenzufriedenheit als ‚Wetterbericht‘, KPIs Darstellung
- Gewichtung einzelner Kontaktpunkte in der Customer Journey bezüglich ihres Beitrags zum Geschäftserfolg, To-Do-Listen
- Alarme & Triggers



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