



„Sag-Was-Button“ Kundenaktivierung am Touchpoint

Feedback entlang der Customer
Journey

Metrinomics GmbH

„Sag-Was-Button“, Kundenaktivierung am Touchpoint

Wir unterscheiden zwischen aktivem und passivem Feedback. Als aktives Feedback sehen wir jede Äußerung des Kunden an, die er aus eigener Initiative macht. Das kann eine SMS sein, eine Email, ein Anruf. Um aktives Feedback mit passivem – also Befragungen – verknüpfen zu können, muss der Inhalt einem Touchpoint zugeordnet und mit einer Bewertung verknüpft werden. Das ist das, was unser Modul Active Feedback (mit „Sag-Was-Button“) leistet. Es lässt sich universell einsetzen, entweder lokal, auf einer Website, über Druckmaterialien, Briefen, Emails, etc.

Sie erhalten einen Feedback Messenger, der an verschiedenen Touchpoints auf der Interaktions-Ebene verankert werden kann und dem Kunden die Möglichkeit bietet, spontan Feedback zu geben. Sowohl der Messenger als auch das Dashboard für die Ergebnisdarstellung sind interaktiv und über Touch-Bedienung steuerbar.



Customer Journey als Referenz

Das Grundmodell des Experience-Management ist das Konzept der Customer Journey. Eine Customer Journey zeichnet alle Punkte nach, an denen im Laufe des Vertragszyklus Kontakt mit Kunden entsteht (direkt oder indirekt) und wo diese Erfahrung Einfluss auf sein Verhalten hat. An den einzelnen Punkten der Customer Journey werden Messwerte erzeugt, die als Gesamtbild nicht nur die Bedeutung des Punktes zeigen, sondern auch das Potential. Aus dem Ergebnis ergibt sich ein Managementsystem, das laufend Orientierungs-Daten für alle Bereiche des Unternehmens erzeugt.

Situatives Feedback im Alltag

Feedback-Erhebung durch App, QR-Codes, Button

Feedback Messenger, der an verschiedenen Touchpoints auf der Interaktions-Ebene zwischen Kunden und Lieferanten verankert werden kann und dem Kunden die Möglichkeit bietet, spontan Feedback zu geben entlang der gesamten Customer Journey.

Funktionsweise z.B. QR-Codes



Standard QR-Code Reader

Scannen des QR-Code

Interpretation QR-Code und Aufruf der Website

Feedback abgeben

Touchpoint-Zuordnung

Zuordnung von Verantwortlichen zu den einzelnen Touchpoints und Aktivierung der Benachrichtigungs-Funktion .

Dashboard ‚Pulse Meter‘: Ergebnisdarstellung in Echtzeit

Nachdem alle wesentliche Parameter definiert wurden, lassen sich die Reporting-Sites generieren. Das Reporting erfolgt auf dem Metrionics Pulse Meter. KPIs werden auf unterschiedliche Niveaus heruntergebrochen und auf dem Dashboard abgebildet.



To-Do-Listen und Team-Steuerung

Jenseits der Aufgabenverwaltung, die in der Entscheidung des Projekt-Managers liegt, ‚empfiehlt‘ der Kunde täglich über die ‚Sag-Was‘-Plattform, was getan werden sollte. Dabei wird laufend ausgewertet, wo das beste Potential besteht, auf das Verhalten des Kunden positiv Einfluss zu nehmen.

Die Touchpoints mit dem größten Potential werden abgebildet zur Verbesserung der Geschäftsbeziehung.

Für jedes Team ergibt sich auf diese Art und Weise eine Empfehlung, wie sich entscheidende positive Erlebnisse erzeugen (bzw. negative vermeiden) lassen. ‚Was können wir tun, wenn wir heute unsere Zeit im besten Sinne des Kunden, des Unternehmens und der Qualität unseres eigenen Arbeitsplatzes einsetzen (Win-Win-Win)?‘