



Die CX-Mechanik

Erfolgslogik aus Kundensicht

Metrinomics GmbH

Die CX-Mechanik – Ausrichtung an Geschäftserfolg

Metrinomics „denkt“ ein Customer Experience-Programm vom „Ende bis zum Anfang“ und richtet alle Einzelaspekte auf den konkreten Geschäftserfolg aus. Erfolgreiche Maßnahmen und greifbare - vom Kunden tatsächlich wahrgenommene - Verbesserungen sind der Beweis für ein Feedback-Programm, das sowohl für Kunden als auch für Lieferanten funktioniert.

'Closing the Loop' ist häufig das größte Problem in Customer Feedback Prozessen. Die Metrivox® Plattform in Kombination mit der CX-Mechanik ermöglicht es, eine flüssige tägliche Praxis im Kundenfeedback zu gewährleisten.

Die Basis der Metrinomics-Methode ist die Customer Journey. Die Customer Journey umfasst alle die Punkte, die der Kunde als Berührungspunkte während der Vertragslaufzeit wahrnimmt. 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.

Die Metrivox® Plattform liefert laufend Updates über die Befindlichkeit der Kunden, vor allem über ihre Loyalität und über die dafür verantwortlichen Erlebniswerte. Die Daten können auf zwei Ebenen verwendet werden: als strategisches Entscheidungswerkzeug und zur operativen Qualitätssteigerung.

Kundengetriebene Lernprozesse



Metrivox® nutzt die Basis bestehender Kunden-Feedback-Programme



Metrivox® erweitert die Möglichkeiten durch eine 'Active Feedback-App (Sag-Was-Button), über das jederzeit Kommentare oder spezielle Messages gesendet werden können



Die Problemlösung wird von einem KPI-basierten Dashboard und Act-Modul überwacht und getrieben



Ein ständiger Rückfluss findet statt über die Kundenwahrnehmung

3 Grundelemente der CX-Mechanik - Kundenerfahrung, Customer Business Logic[®], Problemlösung

Individualisierte Kontaktbasis, Aufgaben-Management in Echtzeit

1 Feedback-Modul

- Misst kontinuierlich und situativ die Kunden-Wahrnehmung über alle geschäftsrelevanten Bereiche:
 - 1) Team-Beziehungen
 - 2) Prozesse und Interaktion
 - 3) Produkte, Preise, Verträge
- Integration verschiedener Feedback-Quellen
- Echtzeit-Reporting, KPI-Darstellung, Kunden-Wetter
- Integration von Social Media Daten

2 Customer Business Logic[®]

- Die Customer Business Logic[®] dient als externes Geschäftsmodell und Handlungs-Referenz
- Sie bildet die Grundlage zur Touchpoint_Analyse und Klassifikation von Kunden-Feedback.
- Die Metrivox[®] Plattform unterstützt die automatische Textanalyse mit Klassifikation.

3 Act & Monitor

- Automatische Aufgabengenerierung über Trigger – und Warmsysteme
- Laufende To-Dos für alle Verantwortungsbereiche
- Dashboards für alle Unternehmens-Bereiche und an individuelle Anforderungen angepasst
- Act-Modul treibt und kontrolliert die Umsetzung

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