



Fit für die Customer Experience Ziele – mit der CINTELLIC CXM-Roadmap

Unternehmens- und Customer Experience Ziele geben meist klare Vorgaben, dass Customer Experience Management (CXM) konsequent ausgebaut werden sollen, um sich gegenüber Konkurrenzunternehmen differenzieren zu können. Die Frage ist nun, wie diese Vorgaben und Anforderungen am besten umgesetzt werden können. Dies erfordert einerseits technische Voraussetzungen, um die Kundenperspektive konsequent einzunehmen und den Austausch von Informationen und Daten zu ermöglichen. Andererseits bedarf es eines intelligenten Managements der Customer Experience Maßnahmen, um tatsächlich eine Verbesserung herbeiführen zu können. Findet sich das CXM in Ihren strategischen und operativen Unternehmensstrukturen wieder? Kennen Sie bereits die Bedürfnisse Ihrer Kunden? Soll zuerst die Analytik aufgebaut werden? Oder doch mit dem Aufbau eines ganzheitlichen Datenmanagements begonnen werden?

Die Herausforderung ist, die relevanten Use Cases und die dafür benötigten Bausteine oder Enabler eines Customer Experience Zielbildes zu erkennen. Erst dann gewinnt man auch Transparenz über deren Abhängigkeiten und kann sie sinnvoll priorisieren. Denn einzelne Use Cases rechnen sich meist nicht und es ist eine Paketierung notwendig.

Typische Fragestellungen von Entscheidern sind:

- Was muss ich tun, um die gesetzten Customer Experience Ziele zu erreichen?
- Wie kann ich die relevanten Zielgruppen, Touchpoints, Prozesse und Customer Journeys identifizieren?
- In welcher Reihenfolge muss ich vorgehen?
- Wie stelle ich sicher, dass sich die Customer Experience Maßnahmen und Investitionen auch rentieren?
- Welche Optimierungspotenziale gibt es aktuell bei meinem CXM und welche Handlungsempfehlungen lassen sich hieraus ableiten?
- Welchen Reifegrad erreiche ich im Vergleich zur Branche?

Was genau bietet CINETELLIC an?

Zur Beantwortung der vorgenannten Fragestellungen bietet CINETELLIC ein **CXM-Audit mit folgenden Inhalten** an:

- Standardisiertes und individualisierbares CXM-Assessment zur Identifikation des Reifegrades und Zielbildes
- Detaillierte Analyse und Priorisierung der identifizierten Handlungsfelder im Umfeld von Kundenbefragung und -ansprache, Datenmanagement oder Analytics
- Unterteilung in Use Cases (Anwendungsfälle) und Enabler (Investitionsbereiche) inkl. der involvierten Organisationsbereiche
- Umsetzungs-Roadmap auf 1-2 Jahre mit klar strukturierter Paketierung, so dass die Use Cases iterativ in 3-6 Monaten erfolgreich umgesetzt werden können

Was erhalten Sie im Detail?

Bei den vorhergehenden Fragestellungen nutzt CINETELLIC das Konzept des CXM-Reifegrad Assessments. Dieses Vorgehen wurde entlang vielfältiger CXM-Projekte entwickelt und anhand jahrelanger Projekterfahrungen standardisiert.

Es unterteilt sich in sechs CXM-Schwerpunkte.

1. Organisation und Strategie
2. Customer Journey Management
3. Kundenfeedback-System
4. Product, Service und Brand Experience
5. Datenmanagement
6. Analytics

Jeder dieser Schwerpunkte wird im Zuge des Projekts auf den Status Quo und das gewünschte Ziellevel hin mit eigens entwickelten standardisierten Assessmentbögen erhoben und anhand von fünf Reifegraden – von „Erfolgsfaktor nicht vorhanden“ bis hin zu „Branchenprimus“ bewertet. Aus den Abweichungen zwischen Ist- und Ziellevel werden die jeweiligen Handlungspotenziale und Quick-Wins ermittelt. Das Projektvorgehen gliedert sich in drei Hauptphasen mit unterschiedlichen Arbeitspaketen:

Phase I: Definition strategisches Zielbild	
Projekt Setup & Kick-Off	Anforderungsabgleich
Phase II: Soll-/ Ist Analyse	
Workshops & Interviews	Ergebnisaufbereitung
Ausarbeitung Use Cases & Enabler	
Phase III: Konzeption & Roadmap	
Bewertung & Priorisierung	Erstellung Roadmap

1. Definition strategisches Zielbild und Anforderungen

Die Bewertung von Customer Experience Maßnahmen sollte immer die strategischen Unternehmensziele und besonders die Customer Experience Ziele als Startpunkt nehmen. Sie sind die Basis für die Bewertung des aktuellen CXM-Reifegrades und die Ermittlung der Entwicklungsfelder.

Als Ergebnis erhalten Sie:

- eine Kick-Off Unterlage
- abgestimmte Anforderungen zum Customer Experience Zielbild

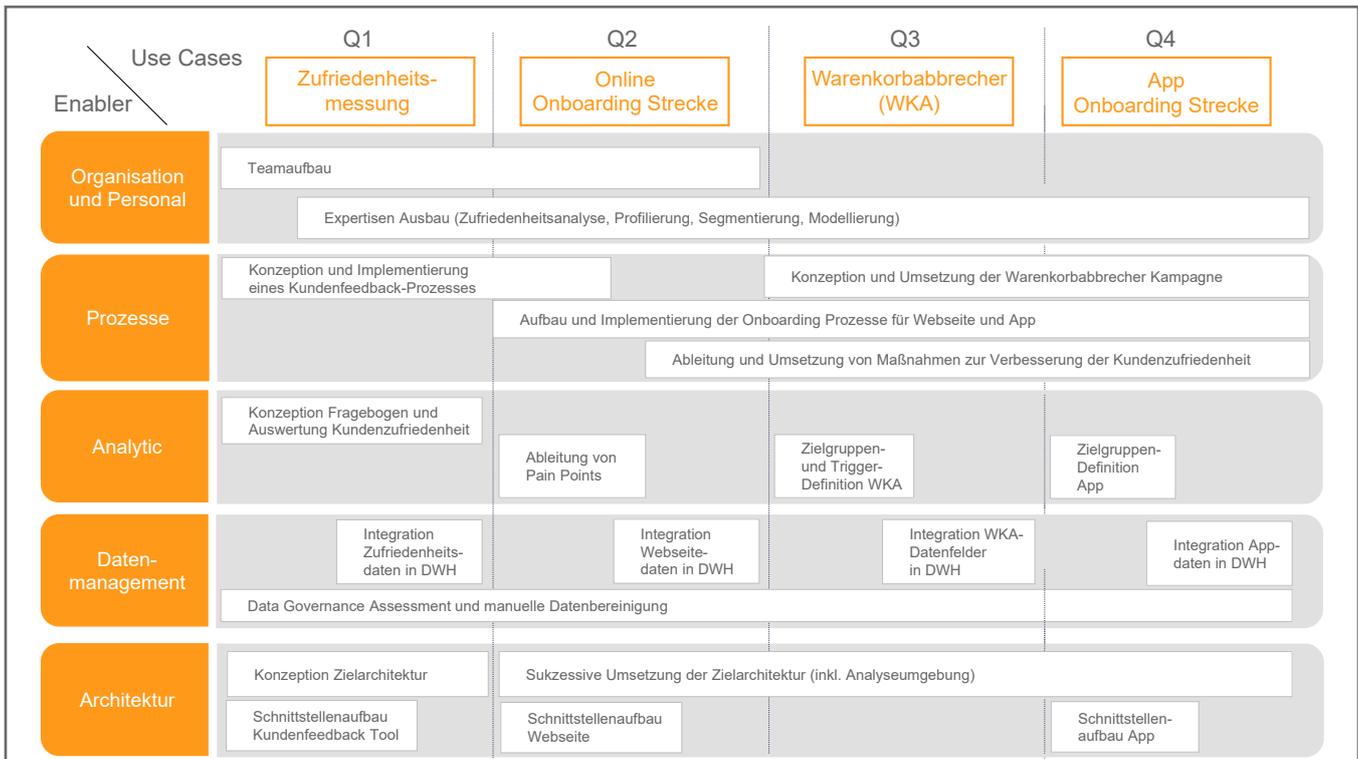
2. Analyse (Soll-Ist-Abgleich anhand des Assessmentbogens)

Um den Reifegrad des CXM im Unternehmen zu ermitteln, hat es sich bewährt, die beteiligten Abteilungen in die Bewertung miteinzubeziehen. Im Rahmen von Workshops und Interviews kann so eine valide Bestandsaufnahme der CXM-Maßnahmen abgebildet werden. Daran anknüpfend wird dann das Zielbild konkretisiert. Anhand einer Gap-Analyse wird herausgearbeitet, in welchen Bereichen Verbesserungspotenziale liegen und welche Maßnahmen nötig sind, um das Zielbild zu erreichen.

Als Ergebnis erhalten Sie:

- eine Aufbereitung der Interview-Ergebnisse, z.B. visualisiert in einem Spinnendiagramm, um anhand der Reifegrade direkte Optimierungspotenziale zu erkennen
- eine umfassende, einheitliche Beschreibung der Handlungsempfehlungen und Use Cases, inkl. Beschreibung der Enabler, die benötigt werden, um die Use Cases umzusetzen





3. Konzeption (Priorisierung & Roadmap)

Die identifizierten Maßnahmen müssen nach Aufwand und Hebelwirkung bewertet und priorisiert werden, um ein abschließendes Zielbild zu erstellen. Auf dieser Basis kann eine CXM-Roadmap entwickelt werden, die sich nach den relevanten Enablern zur Umsetzung der identifizierten Use Cases und den bevorstehenden Quartalen gliedert. Mit diesem Wegweiser erkennen Sie, welche Maßnahmen Priorität haben und wie diese aufeinander aufbauen. Sie wissen damit auch, in welcher Reihenfolge Sie Ihre CXM-Aktivitäten angehen müssen, um Ihre Maßnahmen erfolgreich auf die Customer Experience Ziele auszurichten. Aus den identifizierten Lücken können so durch Quick-Wins schnell erste Erfolge erzielt werden und mit den strategischen Maßnahmen eine Customer Experience Strategie abgeleitet werden.

Als Ergebnis erhalten Sie:

- eine Bewertung zum notwendigen Ressourcenaufwand
- den Business Mehrwert pro Use Case

Durch die Standardisierung unseres CMX-Audits können wir diesen innerhalb von 2-4 Wochen bei Ihnen vor Ort durchführen. Der Zeitaufwand gestaltet sich abhängig von Anzahl der Stakeholder, Umfang und Komplexität der Organisation und der daraus resultierenden Menge an benötigten Interviews und Workshops. Dabei achtet CINETELLIC darauf, ressourcenschonend vorzugehen, damit Ihr Tagesgeschäft nicht behindert wird.

Warum CINETELLIC?

Die CINETELLIC Consulting Group ist eine europaweit tätige Unternehmensberatung, die Organisation durch digitales Kundenmanagement unterstützt, und die Verantwortung für nachhaltige Wirkung und Wachstum übernimmt. Mit dem CXM-Audit und der dazugehörigen Roadmap bietet CINETELLIC ein Produkt, mit dem Klienten dank eines individuell angepassten Standardvorgehens und Jahren an Projekterfahrung, mit Effizienz und Qualität eine außerordentliches Customer Experience Management etablieren können.

Ihre Mehrwerte durch CINETELLIC für den Aufbau einer CXM-Roadmap:

- Mit Ihrer individuellen CXM-Roadmap sehen Sie genau, wo Ihre Entwicklungsfelder im CXM liegen, um Ihr Zielbild zu erreichen. Sie sehen, in welcher Reihenfolge Sie Ihre CXM-Aktivitäten angehen müssen und welche Abhängigkeiten bestehen.
- Damit können Sie Ihre Customer Experience Projekte transparent und strukturiert planen und intern vermarkten. Für jeden Use Case erhalten Sie eine Bewertung nach Ressourcenaufwand und Business Mehrwert.
- Wir bieten mit der CXM-Roadmap ein Produkt, in das unsere langjährige Projekterfahrung im Mittelstands- und Konzernumfeld eingeflossen ist. So profitieren Sie von Best Practices, umfassendem Branchenwissen und dem Vergleich mit Benchmarks innerhalb und außerhalb Ihrer Branche.
- Durch unseren hohen Standardisierungsgrad profitieren Sie von zügigen Ergebnissen und ressourcenschonendem Projektvorgehen.
- Durch unseren ganzheitlichen Beratungsansatz sind wir zudem der richtige Partner, um nach Abschluss des Assessments unsere Klienten auch bei der Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen zu unterstützen.

Ansprechpartner



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group
info@cintelllic.com



Alexander Faber
Portfoliomanager
CINTELLIC Consulting Group
info@cintelllic.com

Cintelllic im Social Web



Cintelllic GmbH
Remigiusstraße 16
53111 Bonn
t +49 228 92 65 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt/M und München arbeiten mehr als 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

www.cintelllic.com

#jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

