



# Customer-Experience-Programme nach einheitlichem Governance-System

Klare Aktionen, Rollen und Regeln für die nächste Generation  
von CX Programmen

Januar 2017

# Unsere Idee von Governance:

Ein einheitliches System für alles - und alle

## ■ ‚Customer Centricity‘ braucht klare Regeln

Wenn der Kunde im Mittelpunkt des Unternehmens stehen soll, dann muss es dafür ein Instrumentarium geben – Regeln, eine Wirkungslogik, Werkzeuge müssen einfach und für alle verständlich und anwendbar sein

## ■ Was immer der Kunde sagt, muss integriert werden

Jede Quelle von Feedback bietet ein ergänzendes Bild. Jede Rückmeldung muss daher der bestehenden Informationsstruktur zugordnet werden. Diese wiederum soll aus Veränderungen lernen und sich ihnen anpassen können.

## ■ Der Kunde muss ein Teil des Alltags für alle werden

Jeder Mitarbeiter muss eine Auffassung davon haben, wie seine Arbeit auf den Kunden wirkt. Der Kunde - und was er sagt - muss ein tägliches Thema für alle sein.

## ■ Kunden wollen einbezogen und aktiviert werden

Kunden müssen viele Kontaktpunkte vorfinden, an denen sie sich äußern können. Sie müssen spüren, dass sie gehört werden, damit sie die Interaktion zu ihrer Verhaltensweise machen

## ■ Volle Integration in die unternehmensweite IT-Landschaft

Die subjektiven Äußerungen des Kunden müssen mit den faktischen, internen Daten zusammenspielen

# Metrinomics als Unternehmen

## Woher wir kommen - was wir können

### Ein deutsches Unternehmen an der Spitze der Technologie

Metrinomics ist ein unabhängiges Unternehmen mit Hauptsitz in Berlin, gegründet im Jahre 2001. Der Schwerpunkt von Produkten und Dienstleistungen liegt bei der **Qualität der Interaktion zwischen Unternehmen und ihren Kunden**. Dabei ist ‚die Sicht auf den Kunden‘ ein wesentliches Merkmal der Inhalte von Services und Plattformen. Zu diesem Zweck betreibt Metrinomics eine eigene Entwicklungsabteilung, die vor allem neue methodische Ansätze in funktionelle Tools verwandelt. Dabei stehen die Chancen durch die **Digitale Transformation** im Vordergrund.

### Ein spezialisiertes Beratungshaus mit Aktionsorientierung

Die Zusammenarbeit zwischen Metrinomics und seinen Kunden ist üblicherweise intensiv und lang andauernd. Unser Stärken begründen sich in unserer **Betreuung der (horizontalen) Kundenschnittstellen** über Jahre hinweg, durch unsere Unterstützung im praktischen Umgang mit den Daten, durch unsere Erfahrung mit der Firmenrealität, durch den Realitätsbezug unserer Arbeit. Dabei steht im Mittelpunkt, dass die Daten einzelnen Mitarbeitern aktive **Unterstützung im Arbeitsalltag** leisten.

### End-to-End Services mit Erfolgsverantwortung

Metrinomics steht in seinen Produkten und Beratungsleistungen für den Erfolg eines Programms und übernimmt für alle Dienstleistungen und Plattformen eine **Erfolgsgarantie**. Das gilt nicht nur für die Leistungsfähigkeit der Verfahren, sondern auch für die Qualität der Daten und Effizienz der Abläufe. Jedes der von uns betreuten Programme hat einen wirtschaftlichen Kern, der messbar ist und uns als **Referenz für die Qualität unserer Programme**, Produkte und Services dient.

# Intelligenz trifft Ordnung: die MetrivoX- Plattform

## Ein Bild vom Kunden in Modulen

### Governance über das Instrument ‚Meta-Fragebogen‘

Im Meta-Fragebogen werden alle möglichen Kontaktpunkte mit dem Kunden abgedeckt, sowie die verschiedenen Aspekte, die bewertet werden sollen. Gleichzeitig können über den Meta-Fragebogen Daten aus internen Systemen abgefragt werden, die sich dem Kunden oder dem Kontaktpunkt zuordnen lassen. Im Ergebnis kann ‚jeder Mitarbeiter‘ Kundenbefragungen starten, ob zentral oder dezentral. Nutzt sie/er die eigenen MetrivoX Self-Service Tools, ist er/sie in wenigen Minuten einsatzbereit. Kundenbefragung wird so zu einer schnellen Methode, Fragen auf den Grund zu gehen und dabei gezielt Kunden einzubinden.

### Operative Unterstützung von Customer Feedback-Programmen

In der MetrivoX Management-Plattform sind alle funktionellen Elemente enthalten, um Customer Experience Kampagnen zu starten, zu betreiben, zu analysieren und daraus Handlungen abzuleiten. Alle Unternehmensbereiche, die der Kunde direkt oder indirekt wahrnimmt, bekommen aus dem Betrieb der Plattform laufende Handlungsorientierung.

### Kundenaktivierung um den Kreis zu schließen

Die MetrivoX-Plattform ermöglicht es, im operativen Tagesgeschehen Befragungen zu entwerfen und auszuführen. Sie stellt Tools zur Verfügung, die Feedback an wichtigen Kontaktpunkten einholen und es dem Kunden attraktiv machen, sich mit seinen Erfahrungen einzubringen. Die Ergebnisse werden wiederum in To-Do-Listen für einzelne Mitarbeiter organisiert, so dass daraus Aktionen erwachsen, die dem Kunden zeigen, dass er ein Teil einer geschlossenen Prozesskette ist.



Program 3



# Integration von Daten und Channels über den Customer News Service CNS



Soziale Medien

Touchpoint –Befragung

Self-service Communities

Hotline-Service

Kundenforschung

Website

Beschwerdemanagement

Contact Center

Auf den Punkt gebracht, laufend aktualisiert, über alle Feedback-Kanäle integriert



# Unsere Services beim Aufbau eines CX-Governance-Systems

## Methodik, das Engineering, die Gesamtlösung und ihr Betrieb:

- wir erfassen die analoge/digitale Customer Journey
- wir identifizieren die kritischen Punkte und ermitteln die Kundenwahrnehmung
- wir installieren oder verknüpfen die nötige Sensorik für ein dauerhaftes Feedback
- wir implementieren Analyseprozesse und trainieren die Business-Logik
- wir richten Alarmer und Trigger ein
- wir integrieren das Messnetz in die bestehende IT
- wir unterstützen in der Prozessintegration und Schulung der Mitarbeiter
- wir treten fallweise als Outsourcing-Partner auf

# Die drei Säulen unserer Services: Governance strategisch und operativ

## Strukturierung

- Identifikation der kritischen Punkte auf der Customer Journey
- Bildung der ‚Geschäfts-Mechanik‘ aus der Kundenperspektive
- Definition von kundenbasierten Qualitäts- und KPI-Systemen
- Datenmodelle und Feedback-Integration
- Analyse des Business Impact aus der Kundenperspektive
- Den Regelkreis schließen (Close The Loop)
- Definition von Work-Flow und Rollenmodellen

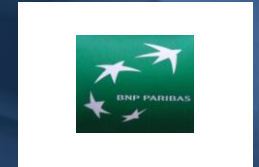
## Implementierung

- CX-Sensorik, Datenintegration – API Schnittstellen
- Plattformen für Datensammlung, Datenanalyse, Datenlogistik
- Textanalyse, Textklassifizierung / Text-Verdichtung
- Steuerungsprozesse, Ticketing, Alarmer und Trigger
- Customer TV-Live Screen, Dashboards, Kundarium
- Prozessunterstützung bei Automatisierung und Performance-Monitoring

## Betriebsunterstützung

- Top Executive Interviews (f2f und telefonisch)
- Mitarbeiterfeedback (online)
- B2B Online Surveys
- B2C Consumer Surveys
- Projektmanagement, Monitoring
- Datenkodierung und –integration
- Reports und Aktions-Listen
- Vielsprachig >20 Sprachen
- Operativ in 110 Ländern

# Metrinomics Kunden Referenzen (Auszug)





# Kontakt für weitere Informationen:

**Maciej Lebedowicz**  
Produktmanager



+49 30 695 171 - 49



m.lebedowicz@metrinomics.com



metrinomics.com