

Ihre Kunden
stehen im Mittelpunkt



CUSTVOX
LET THE CUSTOMER DRIVE.



Was ist **Customer Experience Management (CEM)**?

Jeden Tag stehen Menschen mit Ihrem Unternehmen in Kontakt. Sie lesen Ihre Anzeigen, rufen Sie an, erhalten eine Rechnung oder einen Brief, besuchen Ihre Webseite, nutzen Ihre Dienstleistungen oder haben Probleme mit Ihren Produkten. Während diesen Begegnungen machen die Kunden ihre Erfahrungen mit Ihnen als Firma, woraus positive oder negative Gefühle entstehen.

Diese alltäglichen Erfahrungen haben einen großen Einfluss auf die Treue und Zufriedenheit Ihrer Kunden und beeinflussen damit direkt den Erfolg Ihrer Unternehmung.

Kennen Sie die Wahrnehmungen Ihrer Kunden?

Können Sie ihre Erfahrungen messen und allenfalls darauf reagieren?

Genau darum geht es bei CEM! CEM zu leben, bedeutet für Ihre Firma, Ihren Kunden zuzuhören und deren Wahrnehmungen zu registrieren, zu sammeln, laufend zu beobachten und adäquat darauf zu reagieren.

Der Erfolg einer CEM-Implementierung hängt von zwei Faktoren ab: Es bedarf einer klaren CEM-Strategie und einer uneingeschränkten Unterstützung dieser Strategie durch die Geschäftsleitung. Mit diesem „Commitment“ als Basis, kann anschliessend das systematische Sammeln der Kundenfeedbacks beginnen. Die Rückmeldungen können analysiert und als KPIs gemessen werden.

Es ist unbestritten: CEM steigert den Erlös durch:

- **Erhöhung der Kundentreue und ihrer Befürworter**
- **Steigerung der Verkäufe an bestehende Kunden**
- **Umsatzzuwachs durch neue, auf Empfehlung gewonnene Kunden (Mund-zu-Mund-Propaganda)**

Über **CustVox**

Die CustVox AG, mit Firmensitz in der Schweiz, ist ein internationaler Spezialist für Customer Experience und Enterprise Feedback Management.

CustVox hat bereits viele anspruchsvolle CEM-Projekte erfolgreich umgesetzt und gilt als der führende Anbieter im Bereich CEM-Lösungen in Europa¹.

¹ Operationalisieren von Kundenstimmen, 2011, Hypatia Research & Consulting

Unser Angebot

Unsere Produkte ermöglichen es Firmen, auf die Stimme ihrer Kunden zu hören (VOC: „Voice of the Customer“). Mit unseren Lösungen können Firmen den Fokus auf die wahren Erfahrungen Ihrer Kunden richten und rechtzeitig auf deren Feedback reagieren. Mit CustVox bestimmt der Kunde, welchen Kommunikationskanal er für seine Rückmeldung nutzen möchte. CustVox unterstützt alle elektronischen Medien und stellt sicher, dass keine Informationslücken bestehen.

CustVox glaubt fest daran, dass ein verbessertes CEM nicht durch ein einzelnes Projekt zustande kommt: es ist viel mehr eine Reise, welche die Geschäftsleitung, die

Mitarbeiter und die Kunden gemeinsam beschreiten.

Unsere Beratungsdienstleistungen und Softwarelösungen sind modular und können dem jeweiligen Bedürfnis während der CEM-Reise angepasst werden. CustVox unterstützt Sie in folgenden Themen:

1. **„Close-the-Loop“**, wenn es darum geht auf ein Kundenfeedback rasch zu reagieren und mit dem Kunden oder einer ganzen Community den Dialog zu führen. Dies schafft unmittelbare Kundenbindung und die Basis für weitere Verkaufsmöglichkeiten.
2. **Optimierung der Prozesse** auf Grund von

anonymen oder persönlichen Kundenfeedbacks. Sei es zur Verbesserung der Verkaufsprozesse oder des Kundenservice. Die gesammelten Feedbacks helfen, die Qualität des Personals zu erhöhen oder das Produkt selbst zu verbessern.

3. **Marktforschung:** Mit CustVox führen Sie selbst Befragungen zum Markt oder spezifischen Themen der Unternehmung durch. Die Umfrage erfolgt rasch in diversen Sprachen und über jeden Kanal innert einem Tag. Die Antworten werden unmittelbar in einer Datenbank gespeichert und die Erkenntnisse stehen in Echtzeit zur Verfügung.

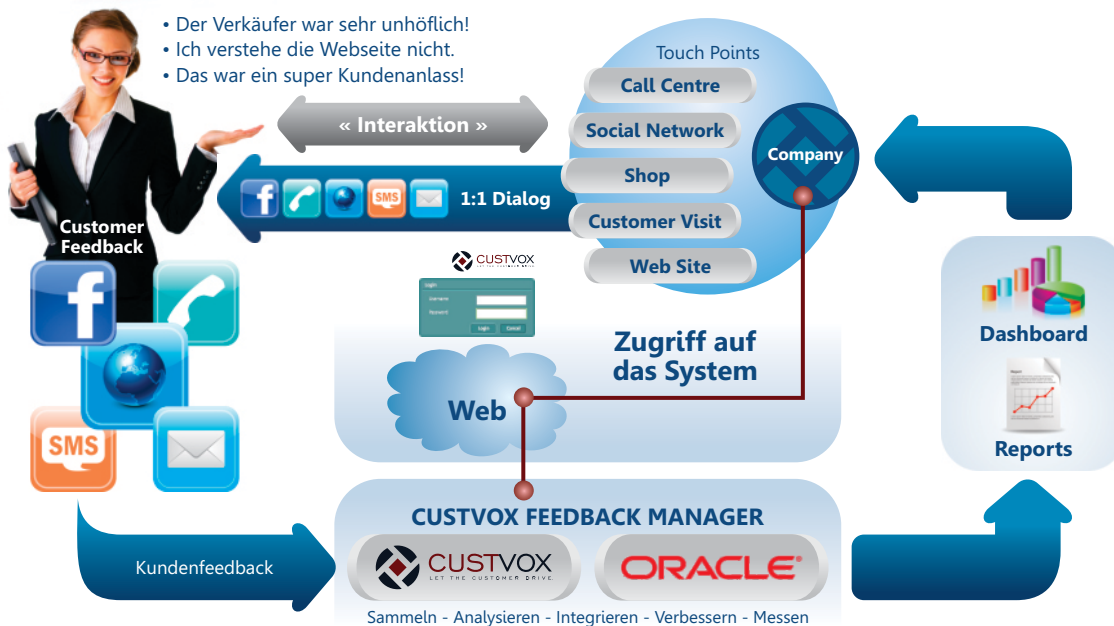


Bild 1: Close-the-Loop über alle Kanäle

Unsere Produkte

Die Produkte von CustVox sind modular um den Customer Feedback Manager (CFM) aufgebaut. Abhängig von der CE-Strategie können verschiedene Softwarelösungen hinzugefügt werden.

Die Software basiert auf einer Service-orientierten Architektur (SOA), um eine einfache Integration in bestehende Systeme zu ermöglichen (z.B. CRM, ERP).

Sie können unsere Produkte in zwei Varianten erwerben:

1. Software als Service (SaaS). Hierbei bezahlt das Unternehmen eine wiederkehrende Servicegebühr, für welche CustVox die System-Plattform betreibt und die gewünschten Funktionen zur Verfügung stellt.
2. Das Unternehmen erwirbt die Softwarelizenzen und betreibt die Plattform in ihrem eigenen Rechenzentrum. CustVox hilft bei der Einrichtung und Integration und unterstützt das Team während der ersten drei Monate.

Customer Feedback Manager (CFM)

Der CFM ist einzigartig und unterstützt alle CFM-Prozesse:



Sammeln von Feedbacks, Analyse der Daten, Integration und Zuordnung von Erkenntnissen über die Kundenwünsche, Verbesserung von Prozessen und Dienstleistungen, Messung bestimmter KPIs.

Der CFM unterstützt sämtliche Kanäle (E-Mail, Internet, SMS, IVR, Soziale Netzwerke wie Facebook) und sammelt alle Informationen in Echtzeit. Die Ergebnisse sind über Online-Dashboards und Offline-Berichte verfügbar.

Eine benutzerfreundliche grafische Oberfläche ermöglicht es, unmittelbar die Ursachen von Kundenzufriedenheit und Unzufriedenheit zu kategorisieren und zu quantifizieren.

Word Miner

Mit dem Word Miner werden unstrukturierte Daten, wie beispielsweise Antworten auf offene Fragen, analysiert. Daraus lassen sich u.a. Schlüsse auf die Treiber von (Un-)Zufriedenheit ziehen, ohne dass der Kunde durch die Frage selbst oder den Interviewer beeinflusst wurde. Die Version 2.0 wurde als web-basierte Anwendung für Unternehmen entwickelt. Sie brauchen kaum IT-Kenntnisse, um den Word Miner zu benutzen. Die Handhabung ist intuitiv und komplexe Vorgänge werden problemlos abgewickelt.

FaceVox

Soziale Netzwerke dürfen nicht länger ignoriert werden. Mit FaceVox bietet CustVox eine Anwendung, mit der Sie Ihre

Facebook-Community aufbauen können. Alle Rückmeldungen und Diskussionen über Ihre Firma können verwaltet, analysiert und in Ihre Kundendatenbank integriert werden.

Speech2Text

Das Modul Speech2Text wandelt die Stimme Ihres Kunden in Text um, damit diese ebenfalls in der VoC Datenbank gespeichert und anschließend mit dem CFM analysiert werden kann.

Starten sie durch

Die CustVox Angebote und Produkte sind darauf ausgelegt, das volle CEM-Potential Ihrer Firma auszuschöpfen und Ihre Customer Experience Reise unverzüglich in Angriff zu nehmen.

Innerhalb von vier Wochen erstellt CustVox mit Ihnen eine komplette CE-Strategie. Danach wird das System konfiguriert und nach weiteren vier Wochen sind Sie in der Lage, die ersten Verbesserungen aus den gewonnen Erkenntnissen vorzunehmen und über den Dialog die Loyalität der Kunden zu steigern. Im Verlauf Ihrer CEM Reise werden Sie beginnen Ihre Unternehmung aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten; aus dem Ihrer Kunden.

Customer Feedback Manager

Customer Experience Management Framework

Sammeln

Anaysieren

Integrieren

Verbessern

Messen

24/7/365 werden Feedbacks über alle Kanäle in Echtzeit gesammelt und in einem zentralen System gespeichert

Segmentierung anhand demo- und psychographischer Daten, Erstellung und Analyse von Berichten für Einblicke in Auslöser von Kundenzufriedenheit.

Business Engine sorgt dafür, dass die richtige Information zur rechten Zeit zur richtigen Person gelangt. Eine Service-orientierte Architektur erleichtert die Integration in bestehende Systeme

'Close the Loop' 1:1 Kontakt mit Kunden, verbessert Ihren NPS, erhöht Kunden loyalität, senkt die Abwanderungsrate von Kunden und die Kosten. Verbessert bestehende Prozesse

Bewertungen zeigen den „Moment der Wahrheit“ in Echtzeit. Messen von KPIs, 6 Sigma, NPS, Norton/Kaplan-basierte Punktekarten usw.

Telefon, SMS, Web, Email

CFM Reports

Business Rule Engine

CFM Reports

CFM Reports

Speech2Text

Word Mining

CustVox Gateway

BI Analytics

CustVox Consulting

Community Portal
Social Network

Stimmungsbarometer

CustVox Cloud

BI Analytics

CRM/ERP/ACD Systems

Text Mining

CRM/BI Analytics

CRM/BI Analysis

■ Bestandteil des CFM ■ CustVox Add-on Modul & Services ■ Integration mit externen Systemen

Bild 2: Funktionsumfang der Produkte von CustVox

Den Mitarbeitern von CustVox liegt die Experience Ihrer Kunden am Herzen! Sprechen Sie jetzt mit uns und rufen Sie uns an:

+41 44 687 8767 | www.custvox.com | info@custvox.com