

# Aufbau eines erfolgreichen **CX-** **Programms** für ein B2B-Software- Unternehmen

# ATOSS in a nutshell

## Excellence in Workforce Management

**“Der richtige Mitarbeiter, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort.”**



Organization-  
Management

Technology-  
Management

Project-  
Management

Change  
Management

# CX Journey at ATOSS

## Ausgangslage

1. Kein ganzheitlicher CX Ansatz
2. Management Attention fehlt
3. Manuelle Prozesse und intransparente Befragungen
4. CX Kompetenz fehlt

## Implementierung

1. CX & EX in ATOSS Digitalisierungs-Strategie verankert
2. Suche & Implementierung Tool & Beratungs-Partner
3. Organisatorische Neuausrichtung
4. Ziel-NPS als KPI etabliert
5. Erste Use Cases pilotiert

2021

2022

# Auswahl von Tool & Partner

## Wichtige Anforderungen

1. Abdeckung von Customer Experience & Employee Experience
2. Inhaltliche Beratungsqualität – kein reiner Implementierungspartner
3. Tool: schnelle Nutzung im Self-Service
4. Integration in CRM (Salesforce)

# CX Journey at ATOSS

## Ausgangslage

1. Kein ganzheitlicher CX Ansatz
2. Management Attention fehlt
3. Manuelle Prozesse und intransparente Befragungen
4. CX Kompetenz fehlt

## Implementierung

1. CX & EX in ATOSS Digitalisierungs-Strategie verankert
2. Suche & Implementierung Tool & Beratungs-Partner
3. Organisatorische Neuausrichtung
4. Ziel-NPS als KPI etabliert
5. Erste Use Cases pilotiert

## Aufbau & Ausbau

1. CX Konzept
2. Integration Feedback-Prozesse in Customer Journey
3. Steigerung CX Awareness innerhalb ATOSS

2021

2022

2023

# ATOSS CX Konzept

## Drei Bausteine des Feedback Managements

### ATOSS Customer Satisfaction-Survey (NPS)

**Ziel:**  
Messung der Kundenzufriedenheit (gesamt)

**Frequenz:**  
1 X pro Jahr

**Zielgruppe:**  
Gleiche Zielgruppe(n)

**Fragebogen:**  
Deckt die wichtigsten Bereiche mit Kundenbezug ab.

### Touchpoint Feedback in der Customer Journey

**Ziel:**  
Messung der Zufriedenheit mit diesem Touchpoint (Signal)

**Frequenz:**  
Ist je Touchpoint individuell definiert

**Zielgruppe:**  
Nutzer des Touchpoints

**Fragebogen:**  
Deckt die Erfahrung am Touchpoint ab.

### Special Interest Feedback

**Ziel:**  
Einblicke in ein spezielles Thema gewinnen

**Frequenz:**  
Ad hoc

**Zielgruppe:**  
Abhängig von der Fragestellung

**Fragebogen:**  
Spezielle Fragen zum jeweiligen Thema.

# Befragungen – Customer Journey Sicht

## Implementierungs-Projekt

ATOSS Customer Survey (1 x p.a.)

▲  
Neukunden-  
Webinare

▲  
Kunden-  
Webinare

▲  
Hotline

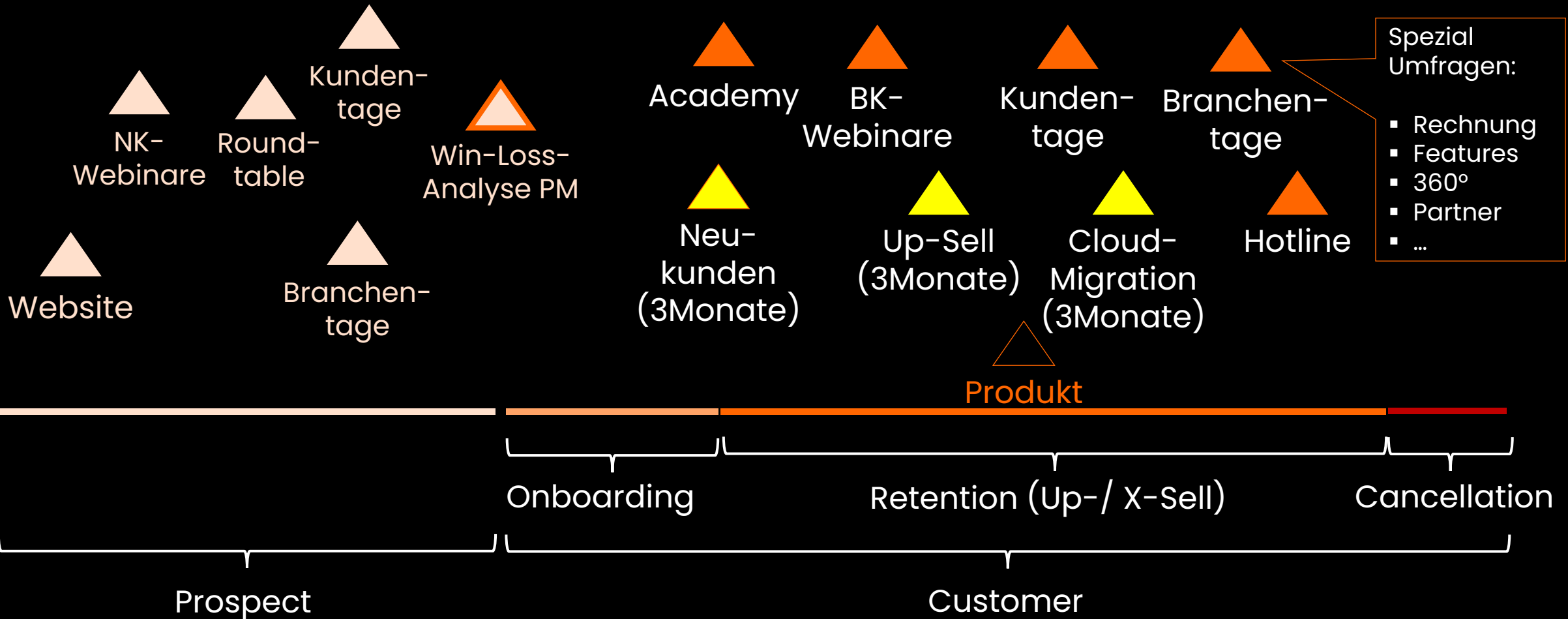
Prospect

Customer

# Befragungen – Customer Journey Sicht

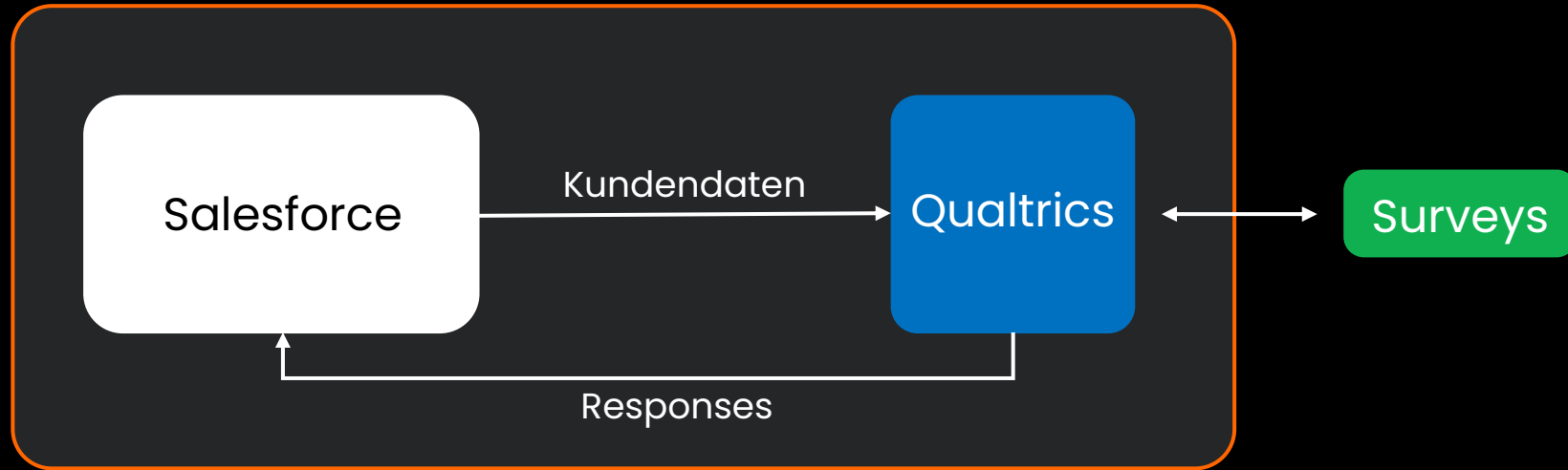
Status quo

ATOSS Customer Survey (1 x p.a.)



# Integriertes CX Ecosystem

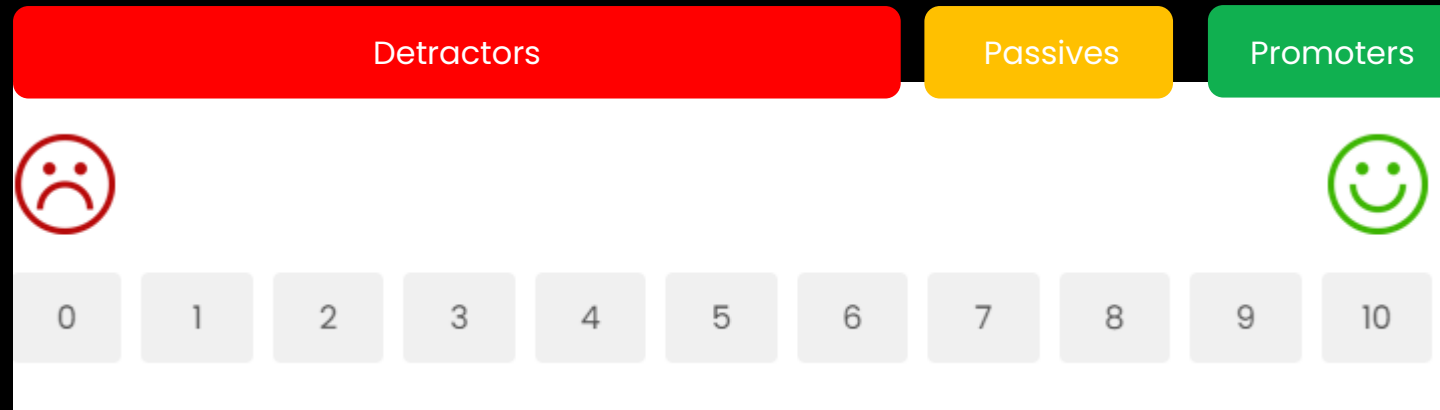
## Automatisierung & Digitalisierung



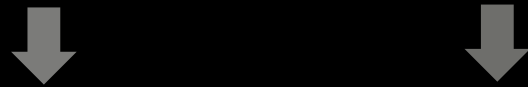
- Datenbasis
- Trigger-Tool
- Abbildung def. KPIs
- Steuerung Closed Loop
- Umsetzung & Steuerung Befragungen
- Dashboarding & Analytics

# Closed Loop – Prozess

## Beispiel Detractor Follow Up



Automatischer Follow-up Task  
in Salesforce in Real Time



Kundenrückruf innerhalb von 2 Tagen durch Sales / CSS

# “NPS Programm”

## Verankerung von CX in der ATOSS Organisation

NPS Programm integriert alle Schlüsselbereiche

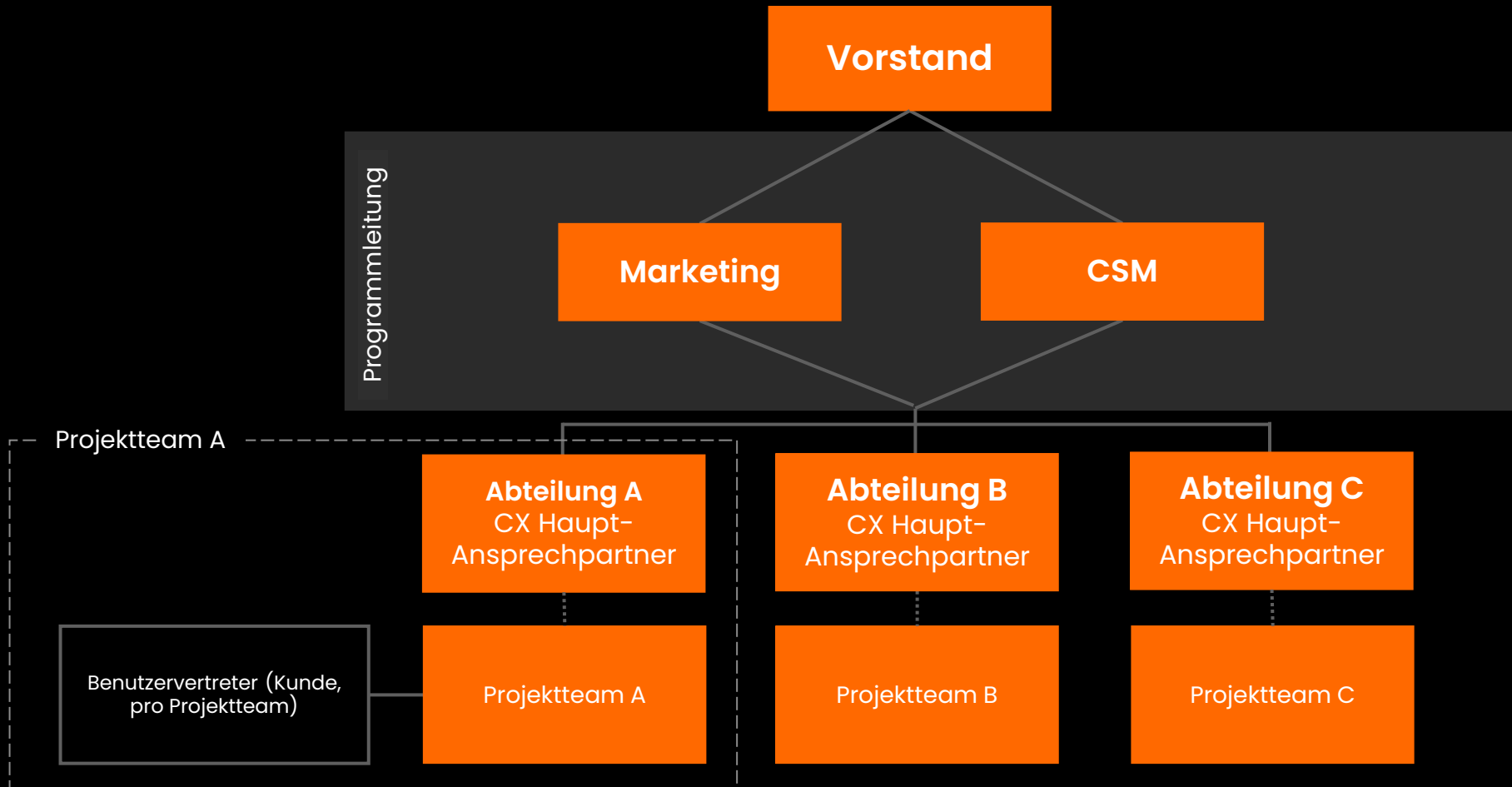
Das Ziel des Programms,  
die **Etablierung und Verbesserung des NPS**,

durch...

- ✓ **offenen Austausch** zwischen den Teams
- ✓ erkennen und beachten von **Kundenbedürfnissen**
- ✓ klare Zielsetzung innerhalb der Projektteams → Fokus **Kundenzufriedenheit**
- ✓ kontinuierliche **Umsetzung** der definierten Maßnahmen/ **Zielverfolgung** innerhalb der Projektteams

# Projekt Setup

## ÜBERSICHT



# Was haben wir bisher erreicht?

- Time-to-market stark reduziert
- Transparenz geschaffen
- Digitalisierung
- Tiefergehende Analysen mit neuen Insights
- Prozess-Digitalisierung – bspw. auch Anbindung Agentur möglich
- Feedback-Qualität erhöht (bessere Fragen stellen)
- Customer Experience Management im UN (weiter) etabliert

# Was haben wir gelernt?

## Vorbereitung:

- Data quality is key
- Klare Zielsetzung wichtig

## Durchführung:

- CX ist kein Silo-Prozess → ohne Teamwork geht es nicht
- Klare Verantwortlichkeiten in den Prozessen definieren

## Nachbearbeitung:

- Transparente Kommunikation der Erkenntnisse (intern & extern)
- Steuerung des Maßnahmen-Managements (gemeinsam)

**Vorstands-Involvement**

**NPS als Ziel für alle**

**Fragen?**

**Vielen Dank!**