

*Autor: Oliver Kern*

# **Zukunftssicheres CX-Management: 10 Schritte zum Erfolg**

*In der heutigen Geschäftswelt sind Kundenfeedbackprogramme unverzichtbar. Praktisch alle Unternehmen setzen Softwarelösungen ein, um Meinungen und Bewertungen ihrer Kunden zu erfassen. Doch bloßes Feedback-Recycling ist nicht mehr ausreichend. Um Customer Experience Programme zukunftssicher und wettbewerbsfähig zu gestalten, bedarf es einer strategischen Neuausrichtung. Dieser Artikel beleuchtet zentrale Aspekte, basierend auf unseren Erfahrungen aus einer Vielzahl von Projekten, um CX-Programme auf das nächste Level zu heben – inklusive relevanter Empfehlungen.*

## 1. Brand:

### Der Kern jeder CX-Strategie

Die Markenidentität ist entscheidend für den Erfolg eines CX-Programms. Eine starke Marke spiegelt die Werte und Bedürfnisse der Zielgruppe wider. Das Kundenerlebnis sollte nahtlos mit der Markenbotschaft harmonisieren und über alle Berührungspunkte hinweg einheitlich sein.

**Empfehlung:** Kombinieren Sie Ihr Brand Tracking mit dem CX-Programm, um zu verstehen, wie Ihre Markenwahrnehmung das Kundenerlebnis beeinflusst und welche Rückwirkungen wiederum das Kundenerlebnis auf das Image Ihrer Marke hat. Führen Sie Workshops durch, um die Werte und die Mission Ihrer Marke mit Ihren Mitarbeitern zu besprechen und sich über die zentralen Säulen der Marke klar zu werden. So erzielen Sie eine kohärente Markenwahrnehmung im Kundenkontakt.

## 2. Relationale und transaktionale Ansätze:

### Ein harmonisches Zusammenspiel

Kundenfeedback kann relational (langfristige Zufriedenheit) oder transaktional (Zufriedenheit nach spezifischen Interaktionen) erfasst werden. Relationales Feedback zeigt die allgemeine Zufriedenheit und Loyalität, während transaktionales Feedback spezifische Schmerzpunkte aufdeckt. Diese Kombination beider Ansätze ermöglicht es Unternehmen, gezielte Maßnahmen zu ergreifen, um sowohl kurzfristige als auch langfristige Beziehungen zu stärken.

**Empfehlung:** Integrieren Sie beides in Ihr holistisches CX-Programm, indem Sie sowohl nach spezifischen Interaktionen als auch nach langfristigen Beziehungen mit Ihren Kunden fragen. So erhalten Sie ein ganzheitlicheres Bild.



## 3. Unternehmenskultur:

### Grundpfeiler für CX-Exzellenz

Eine kundenorientierte Unternehmenskultur ist unerlässlich, um Feedback sinnvoll zu nutzen. Eine offene, transparente und vertrauensvolle Kultur fördert die Zusammenarbeit und das Engagement der Mitarbeiter.

**Empfehlung:** Entwickeln Sie Programme zur Mitarbeiterbeteiligung, um deren Input und Ideen zur Verbesserung der CX zu fördern. Nutzen Sie regelmäßige Umfragen zur Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter – sie spiegeln direkt die Kundenerfahrung wider.

## 4. Journey Management:

### Den Kunden in den Mittelpunkt stellen

Ein effektives Journey Management stellt sicher, dass alle Phasen der Customer Journey berücksichtigt werden. Die Kartierung dieser Journey hilft dabei, Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungen voranzutreiben.

**Empfehlung:** Nutzen Sie Journey-Mapping-Tools, um die einzelnen Berührungspunkte zu analysieren. Integrieren Sie regelmäßige Feedbackschleifen, um diese kontinuierlich anzupassen.

## 5. Zielsysteme:

### Messbare KPIs zur Erfolgskontrolle und Nachweis des ROI

Klare Zielsysteme, die sowohl die Kundenzufriedenheit als auch Geschäftsziele abbilden, sind entscheidend. KPIs sollten messbar, realistisch und für alle Abteilungen nachvollziehbar sein. Dabei ist der ROI oft noch unterbewertet. Klare Analysen sind notwendig, um den finanziellen Wert der CX-Aktivitäten zu quantifizieren.

**Empfehlung:** Entwickeln Sie Dashboards, welche die KPIs sichtbar machen und regelmäßig aktualisiert werden. Verknüpfen Sie diese KPIs mit offenem Feedback, um tiefere Einblicke in die Gründe hinter den Zahlen zu erhalten. Für den ROI bietet sich ein einfaches Berechnungstool an, das den Einfluss von Verbesserungen in der CX auf Umsatz und Kundenbindung messbar macht. Nutzen Sie diese Daten, um das Budget für CX-Initiativen zu rechtfertigen.

## 6. Change Management:

### Der Schlüssel zur erfolgreichen Implementierung

Änderungen erfordern ein effektives Change Management. Die Einbindung aller Stakeholder und eine klare Kommunikation sind entscheidend für die erfolgreiche Einführung neuer CX-Strategien.

**Empfehlung:** Implementieren Sie ein strukturiertes Change Management-Framework, das klare Ziele, Zeitpläne und Verantwortlichkeiten definiert. Führen Sie regelmäßige Feedback-Runden mit Mitarbeitern auf allen Ebenen durch, um deren Meinungen und Bedenken aktiv in den Prozess einfließen zu lassen. Schaffen Sie ein Change-Management-Team, das als Ansprechpartner dient und die Mitarbeiter durch Schulungen, Workshops und informelle Diskussionen unterstützt. Entwickeln Sie eine Change-Story, die die Notwendigkeit der Veränderungen emotional und nachvollziehbar erklärt, um für Engagement und Begeisterung zu sorgen. Nutzen Sie zusätzlich

interne „Champion“-Rollen, bei denen ausgewählte Mitarbeiter als Botschafter der Veränderungsprozesse fungieren und ihr Wissen sowie ihre Erfahrungen teilen, um das Vertrauen in die neuen CX-Strategien zu stärken.



## 7. Kommunikation:

### Transparenz als Erfolgsfaktor

Offene Kommunikation über das Kundenfeedback und die daraus resultierenden Maßnahmen schafft Vertrauen. Kunden sollten erkennen, dass ihr Feedback ernst genommen und konkret umgesetzt wird.

**Empfehlung:** Erstellen Sie einen monatlichen Newsletter, der die Ergebnisse aus Kundenfeedback und die darauf basierenden Maßnahmen kommuniziert. So erhöhen Sie die Transparenz und zeigen, dass Sie auf das Feedback Ihrer Kunden reagieren. Organisieren Sie Workshops oder Schulungen, um Mitarbeiter in den Verbesserungsprozess einzubeziehen und ihre Ideen zur CX-Optimierung zu sammeln. Nutzen Sie interne Kommunikationsplattformen, um wichtige KPIs, Fortschritte und den ROI klar und sichtbar zu machen. Und nicht vergessen: Feiern Sie Erfolge!

## 8. Qualitative Insights und Insight Communities:

### Tiefergehende Erkenntnisse gewinnen

Qualitative Insights bieten tiefere Einblicke in die Emotionen und Motivationen der Kunden. Insight Communities ermöglichen es, regelmäßig qualitatives Feedback zu sammeln und den Austausch zwischen Kunden, falls relevant, anzuregen.

**Empfehlung:** Gründen Sie eine geschlossene Gruppe von loyalen Kunden, d.h. Fans der Marke, die regelmäßig Feedback geben. Nutzen Sie deren Ideen, um neue Produkte oder Dienstleistungen konsequent an den Bedürfnissen Ihrer Kunden auszurichten.

## 9. Governance:

### Eine klare Struktur schaffen

Eine effektive Governancestruktur ist notwendig, um CX-Initiativen nachhaltig zu steuern. Klare Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsprozesse sind entscheidend.

**Empfehlung:** Etablieren Sie ein CX-Governance-Team, das regelmäßig Strategien überprüft und aktualisiert. So stellen Sie sicher, dass alle Maßnahmen effektiv und zielgerichtet bleiben.

## 10. Künstliche Intelligenz:

### Ein Game Changer im CX-Management

Künstliche Intelligenz (KI) kann eine transformative Rolle im Kundenfeedbackmanagement spielen. Durch den Einsatz von KI können Unternehmen Muster in Kundenfeedback-Daten identifizieren, Vorhersagen über zukünftiges Verhalten treffen und personalisierte Ansätze zur Verbesserung des Kundenerlebnisses entwickeln.

**Empfehlung:** Implementieren Sie KI-gestützte Analyse-Tools, um Echtzeit-Feedback auszuwerten und gezielte Maßnahmen zu entwickeln. Nutzen Sie Chatbots, um Kundenanfragen effizient zu bearbeiten, und verwenden Sie maschinelles Lernen, um personalisierte Empfehlungen zu geben.



## FAZIT:

### Die Zukunft der CX-Programme

Um Kundenfeedbackprogramme zukunftssicher zu gestalten, müssen Unternehmen innovative Ansätze verfolgen und sich kontinuierlich anpassen. Die Kombination von relationalem und transaktionalem Feedback, effektives Journey Management, klare Zielsysteme und Change Management sind einige der Schlüsselfaktoren für den Erfolg. Durch die Integration von qualitativen Insights, transparente Kommunikation, ROI-Analysen und eine durchdachte Governance können Unternehmen sicherstellen, dass sie auf dem aktuellen Stand bleiben und die Bedürfnisse ihrer Kunden antizipieren. Zudem eröffnet die Implementierung von Künstlicher Intelligenz völlig neue Möglichkeiten, um das Kundenerlebnis maßgeschneidert zu gestalten. Nur so kann es gelingen, Kundenfeedbackprogramme auf die nächste Stufe zu bringen und eine nachhaltige, positive Kundenbeziehung aufzubauen.