

A person is walking across a narrow suspension bridge in a dense forest. The bridge is made of wooden planks and is suspended by ropes. The forest is lush and green, with many trees and branches visible. The person is in the center of the bridge, walking away from the camera.

▶ **CX-Strategien, die sich rechnen:
Praxisbeispiele für maximalen ROI**



Status Quo im Customer Experience Management

Fokus auf den marktforschungsnahen Disziplinen Implementierung (auch Tool-Auswahl) und Analytics.



ANALYTICS & KI

- Systematische Auswertung und Bereitstellung von relevanten Insights aus Kundenerfahrungen.
- **Ziel:** Ständiges Lernen; konkrete Erkenntnisse gewinnen, die in Strategie und CX-Maßnahmen einfließen.

IMPLEMENTIERUNG

- Aufbau einer skalierbaren und datenbasierten Plattform zur Erfassung von Kundenfeedback
- **Ziel:** Aufbau eines integrierten Feedback-Systems, das wertvolle Einblicke entlang der Customer Journey ermöglicht.



Status Quo im Customer Experience Management

Wichtige Disziplinen Strategie und Maßnahmenumsetzung gewinnen zunehmend an Bedeutung.

MAßNAHMEN

- Umsetzung konkreter CX-Maßnahmen zur Optimierung von Produkten, Services und Prozessen.
- **Ziel:** Kunden positiv begleiten, Erwartungen übertreffen und Marktanteile sichern.

ANALYTICS & KI

- Systematische Auswertung und Bereitstellung von relevanten Insights aus Kundenerfahrungen.
- **Ziel:** Ständiges Lernen; konkrete Erkenntnisse gewinnen, die in Strategie und CX-Maßnahmen einfließen.



STRATEGIE

- Entwicklung einer umfassenden CX-Strategie für das Unternehmen
- **Ziel:** Leitbild und Rahmenwerk für CX-Programm schaffen.

IMPLEMENTIERUNG

- Aufbau einer skalierbaren und datenbasierten Plattform zur Erfassung von Kundenfeedback
- **Ziel:** Aufbau eines integrierten Feedback-Systems, das wertvolle Einblicke entlang der Customer Journey ermöglicht.



Einige Referenzkunden im Bereich CX

Diese und weitere Unternehmen vertrauen auf unsere CX-Expertise, um ihre Kunden zu begeistern.

GLS.

VIESSMANN

REWE

toom

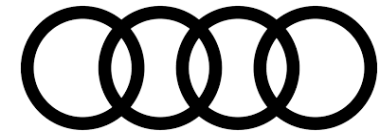
B BRENNTAG

DB

ATOSS

TRUMPF

**Union
Investment**



SEAT

airup

Continental
The Future in Motion



PORSCHE



Der Status von CX in der DACH-Region: CEX-Trendradar 2025

Analyse von zentralen Trends, Entwicklungen und Herausforderungen im CX-Management

Format: Jährliche Erscheinungsweise seit 2020 (6. Ausgabe im Januar 2025)

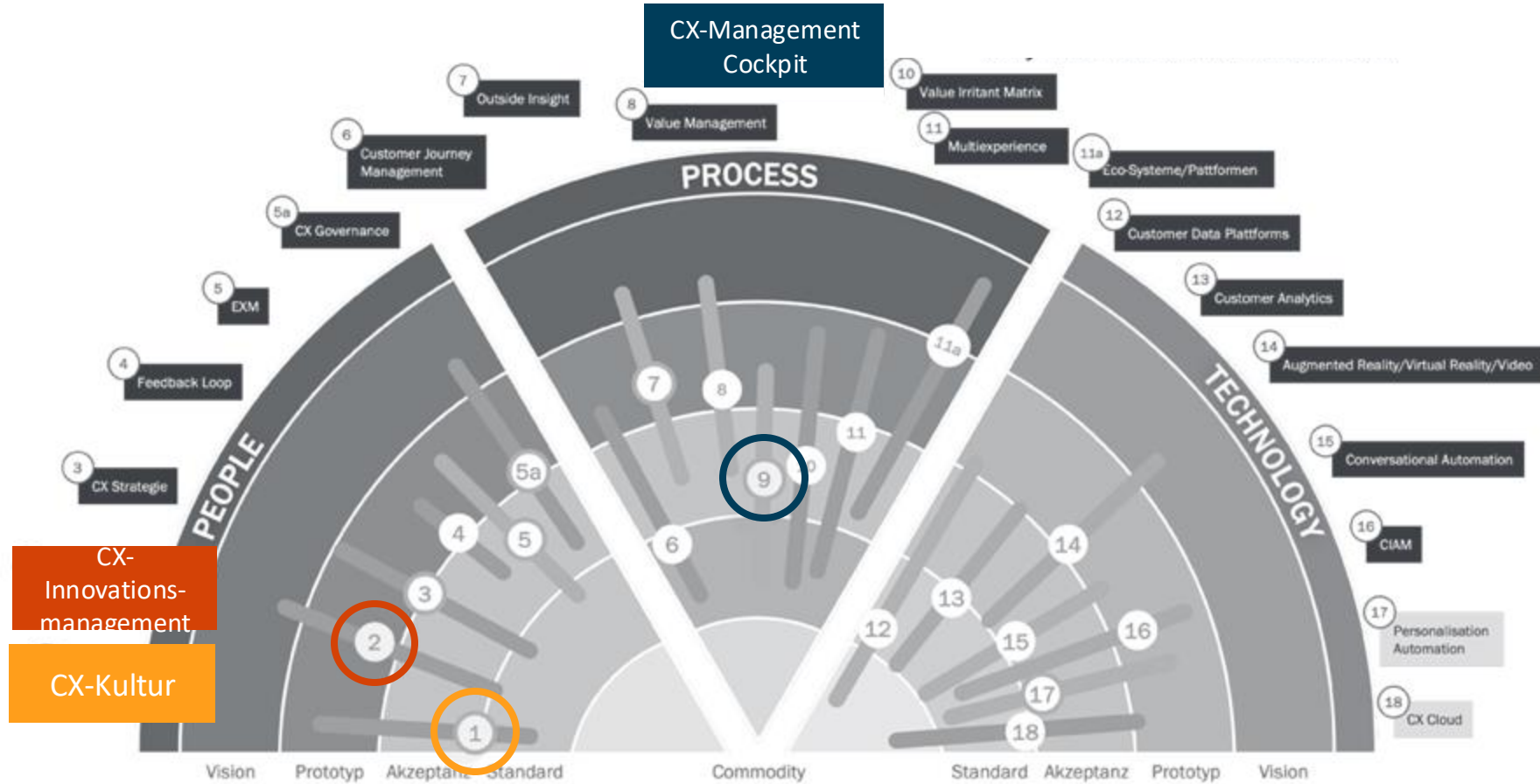
Fokus: Priorisierung von Technologien, Methoden und Instrumenten nach ihrer aktuellen Relevanz für das Customer Experience Management

Herausforderung: Hohes Engagement aber mangelhafte Integration von Systemen und Prozessen; Defizite bei Analytics und KPI-Nutzung, siloartige Organisationsstrukturen.

Prognose 2025: umfassenderes Customer Journey Management; Fortschritte bei automatisierter Personalisierung und Analytics mit Hilfe von Generative AI.



CEX-Trendradar 2025
von Prof. Dr. Nils Hafner
und Harald Henn





CX-Kultur...

...bezeichnet die gemeinsam gelebten Werte, Einstellungen und Verhaltensweisen in einem Unternehmen, die eine konsequente Kundenorientierung in allen Bereichen ermöglichen und fördern.



1 CX-Kultur

Echte Kundenorientierung beginnt nicht im Meeting-Raum, sondern im Herzen JEDES Mitarbeiters!

► Was wir in der Praxis erleben:

- Kultureller Wandel fällt schwer, eine (technische) Plattform aufzubauen ist dagegen eher leicht. Es bewegt sich etwas, wenn die Einsicht kommt, dass Messen alleine nicht ausreicht.
- Bedeutung für den Erfolg häufig erkannt, dennoch Fokus auf Prozesse und Technologie.
- Silos verhindern Kundenfokus – Kundenwissen wird nicht abteilungsübergreifend genutzt.
- Mitarbeitende als Schlüssel werden häufig vergessen, Werte und Verhalten werden oft nicht aktiv gesteuert.

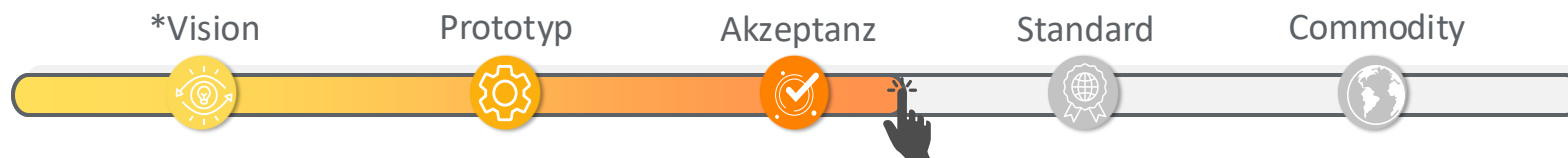
► Erfolgreiche Unternehmen...

- ...machen CX-Kultur zum Führungsthema und setzen auf Top-down & Bottom-up Ansatz.
- ...brechen organisatorische und technische Silos auf und fördern echte Zusammenarbeit.
- ...kommunizieren die Bedeutung einer starken CX-Kultur für den Unternehmenserfolg.



EMPFEHLUNG

- Zielbild & gemeinsame Vision einer kundenorientierten Unternehmung entwerfen...
- ... dann loslaufen.
- Abteilungsübergreifende Steuerung von Customer Journeys.
- KPIs definieren und, z. B. über OKRs, kontinuierlich messen.
- Sicherstellung von Ressourcen und Mandaten für CX-Teams.



*Der Balken zeigt die Reifegrade eines Trends und gibt an, in welcher Phase der Marktdurchsetzung sich der Trend befindet. Der Zeigefinger zeigt die aktuelle Position des Trends.

A person in a blue shirt is holding a glowing lightbulb. The lightbulb is covered in various business icons and the word 'SUCCESS'. The background is a blurred blue shirt.

CX-Innovations- management...

...ist die systematische Entwicklung, Steuerung und Förderung von Neuerungen, die das Kundenerlebnis an verschiedenen Touchpoints gezielt verbessern, um sich von Mitbewerbern positiv abzuheben und einen Wettbewerbsvorsprung zu erzielen.



② CX-Innovationsmanagement

Innovation ist kein Zufall; es ist das Ergebnis der richtigen Tools und Prozesse!

► Was wir in der Praxis erleben:

- Innovationsmanagement ist meist in der Forschung & Entwicklung angesiedelt und auf Produktentwicklung fokussiert.
- Systematisches Innovationsmanagement für CX ist selten. Meist sind Zuständigkeiten nicht klar definiert und/oder es fehlen klare Prozesse.
- CX-Innovationen bleiben oft zufallsgetrieben oder basieren auf Einzelinitiativen (z. B. getrieben durch einen Touchpoint Owner).

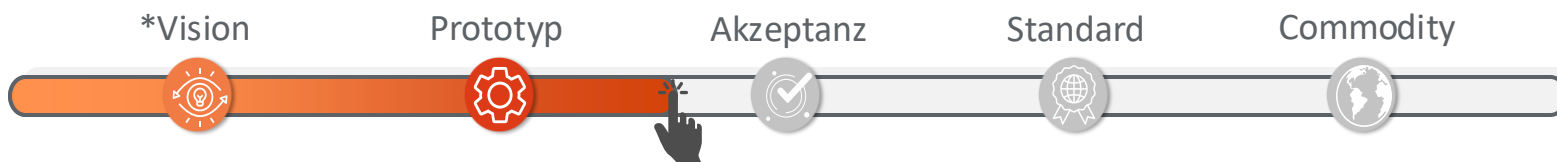
► Erfolgreiche Unternehmen...

- ...etablieren systematische Prozesse in Abstimmung mit der festgelegten CX-Strategie unter Einbeziehung der Kundenwünsche und -erwartungen aus dem CX-Feedback-Programm.



EMPFEHLUNG

- Kundenmeinungen in die Entwicklung mit einbeziehen.
- Chance: KI-basierte Analyse unstrukturierter Feedbacks als Fundgrube für Innovationen.
- Aufbau einer eigenen Insight Community ermöglicht iteratives Entwickeln und Testen von Innovationsideen mit qual. & quant. Methoden.



*Der Balken zeigt die Reifegrade eines Trends und gibt an, in welcher Phase der Marktdurchsetzung sich der Trend befindet. Der Zeigefinger zeigt die aktuelle Position des Trends.

A photograph of an airplane cockpit from the perspective of the pilots. The overhead panel is visible at the top, and the instrument panel with multiple screens is in the foreground. The text 'CX-Management Cockpit...' is overlaid in the center in a large, white, sans-serif font.

CX-Management Cockpit...

...ist die zentrale Steuerungsplattform, die Kundenerlebnisse, Unternehmensprozesse und Geschäftsergebnisse verknüpft, um deren Einfluss sichtbar und steuerbar zu machen.



③ CX-Management Cockpit

Ohne ein effektives Cockpit steuern Sie im Blindflug – ein klarer Kurs ist unerlässlich!

► Was wir in der Praxis erleben:

- Unternehmen scheitern daran, relevante Daten zu verbinden und zu nutzen. (techn. Silos)
- Viele CX-Softwarelösungen halten ihr "All-in-One"-Versprechen nicht und relevante IT-Systeme werden nicht von CX-Teams administriert.
- Klare Zuständigkeiten für die Verwaltung und Nutzung von CX-Daten fehlen häufig.

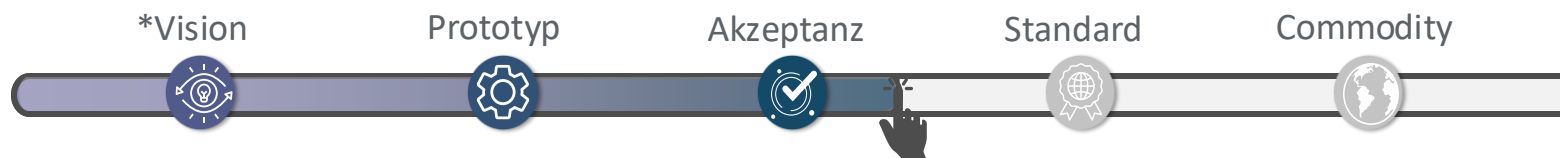
► Erfolgreiche Unternehmen...

- ...sorgen für ein gemeinsames Verständnis der Performance entlang der Customer Journey und stellen sicher, dass alle (CX-) Teams auf dieselben Erfolgsfaktoren hinarbeiten.
- ...nutzen **BOX**-Daten und verknüpfen **B**ehavioural Data (Website-Interaktion, Kaufverhalten) mit **O**perational Data (z. B. Conversion Rates, Umsatzzahlen) und **X**perience Data (NPS, offenes Feedback), um klare Wirkungszusammenhänge aufzudecken.



EMPFEHLUNG

- "Data Strategy" entwickeln und Datensilos aufbrechen.
- Arbeiten Sie mit einem transparenten, messbaren Steuerungsmechanismus, z. B. OKR.
- Nutzen Sie Echtzeit-Daten & KI-gestützte Analyse.
- So zeigen Sie den Einfluss von CX-Maßnahmen auf Umsatz, Kosten & Effizienz (ROI).



*Der Balken zeigt die Reifegrade eines Trends und gibt an, in welcher Phase der Marktdurchsetzung sich der Trend befindet. Der Zeigefinger zeigt die aktuelle Position des Trends.

▶ Key Takeaways

Echte Kundenorientierung, innovative Prozesse & effektive Steuerung sind der Schlüssel zu Ihrem CX-Erfolg.



Echte Kundenorientierung beginnt nicht im Meeting-Raum, sondern im Herzen JEDES Mitarbeiters!

Innovation ist kein Zufall; es ist das Ergebnis der richtigen Tools und Prozesse!



Ohne ein effektives Cockpit steuern Sie im Blindflug – ein klarer Kurs ist unerlässlich!



Hier unseren
**Leitfaden zur CX-
Optimierung mit OKRs**
herunterladen:



Vielen Dank
für Ihre
Aufmerk-
samkeit!

