

▶ **Die CX-Erfolgsformel:
Kombination von
Kunden-Feedback &
Insight Communities**





Kurzvorstellung



Oliver Kern

Managing Director

Community & CX Experte

oliver.kern@skopos-connect.de

+49 173 8626282

Die SKOPOS Group

Wir sind ein inhabergeführtes Unternehmen, das sich engagierte Ziele setzt und noch eine Menge vor hat.

Short Facts



20,2 Mio.

Umsatz 2023



26%

Wachstum Durchschnitt
letzte 3 Jahre



1995

gegründet



>180

Mitarbeitende



3

Standorte
in DE



29

Länder
Forschung

Für jede Fragestellung eine Lösung

SKOPOS GROUP

Market Research

- ▶ Produktforschung
- ▶ Kommunikationsforschung
- ▶ Marken- und Zielgruppenforschung



Data Analytics

- ▶ Data Analytics & Reporting
- ▶ Dashboards & Data Visualization
- ▶ Data-Science-Beratung



User Experience

- ▶ User Research
- ▶ Ideation & Design
- ▶ UX- und Usability-Testing



Mystery Research

- ▶ Mystery Shopping, Calling & Mailing
- ▶ Store Checks & Audits, Jugendschutztests
- ▶ Customer Journey Experience



Customer Experience

- ▶ Kunden-Communities
- ▶ CX-Management
- ▶ Plattform-Integration & Beratung



HR Research

- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ Interne Kundenbefragungen
- ▶ Führungskräfte-Coaching & Team-Workshops



▶ Diese Kunden vertrauen auf unsere Lösungen





▶ Worum geht es eigentlich beim Customer Experience Management?

 **Ein kluger Mann hat einmal gesagt:**

"A customer is the most important visitor on our premises.

He is not dependent on us. We are dependent on him.

He is not an interruption of our work. He is the purpose of it.

He is not an outsider of our business. He is part of it.

We are not doing him a favour by serving him. He is doing us a
favour by giving us the opportunity to do so."

► Mahadma Gandhi



Kundenzentrierung ist das erklärte Ziel von Customer Experience Management!



Worum geht es beim Customer Experience Management?

Moments-That-Matter (MTM) in der Customer Journey optimieren

EMOTIONEN treiben **ERLEBNISSE** liefern **ERGEBNISSE**





Worum geht es beim Customer Experience Management?

Moments-That-Matter (MTM) in der Customer Journey optimieren



Sofia

6 Jahre

- ▶ ... ist aufgeschlossen und durchaus selbstbewusst
 - ▶ ... liebt ihren kleinen Hund Lola
 - ▶ ... hat viele Freunde, mit denen Sie gerne draußen spielt
 - ▶ ... geht gern zur Schule und liest gerne (bloß nicht Mathe!)
 - ▶ ... will später mal mit Tieren arbeiten
- ▶... und hat sich beim Schulsport den Arm gebrochen.

▶ Ein Wunder der Technik

▶ Der neue **GE Optima MR360**

- eignet sich für ein breites Spektrum von MR-Scan Anforderungen
- mit einer einfachen Bedienung, die die Produktivität des Klinikpersonals steigert.
- Zur Rationalisierung von Routine-Scans bietet der Optima MR360 einen Express-Untersuchungsansatz für MR.
- Er verfügt über viele intuitive und automatisierte Funktionen, die den Patientenkomfort, das Vertrauen des Bedieners, die Konsistenz der Bilder und die berufliche Zufriedenheit des MR-Personals erhöhen.



GE Healthcare



Bin ich krank?

Wäre gerne in der Schule

Ich bin nervös

Das macht mir Angst!

Tut mir das weh?

Mama kann nicht helfen?

NEIN! ICH HABE ANGST!

Geht zum 1. Arzt

Fahrt zur Klinik

Aufnahme

Geht in MRT Raum

Sieht MRT Maschine

Weint & Sträubt sich!

Sieht Arzt rein-kommen

Bekommt Medizin

Erlebt MRT

ONSTAGE EXPERIENCE

Arzt

Mama

Aufnahme Schwester

Gerät MRT

Mama

Schwester

Arzt oder Anästhesist

Gerät MRT

Nachhause Medikation

Auto

Desktop & Comp UT.

Bilder

MT Maschine

Taschentücher

Nadeln & Medizin

MRT Maschine

BACKSTAGE SUPPORT

Tech. Schreiber

Klinik Gebäude Manager

System Admin

Doug

Patient Sicherheit Team

Gerät MRT

Reserve System

Patient Aufnahme Systematik

Team am System

Medizin Raum

Bild-aufnahme System



Wie können wir Sofia die Angst nehmen vorm MRT?





Indem wir tief eintauchen und gemeinsam nach Lösungen suchen.





▶ Welche Maßnahmen zur Optimierung der Customer Experience sind die richtigen?



Potenziale aus Kundenfeedback heben.

Wie entscheiden Unternehmen, welche Maßnahmen zur Verbesserung der Customer Experience die richtigen sind?



Laut einer Studie des globalen Technologiedienstleisters NTT Ltd.

Zuhören, Verstehen, Handeln!

COMMUNITY

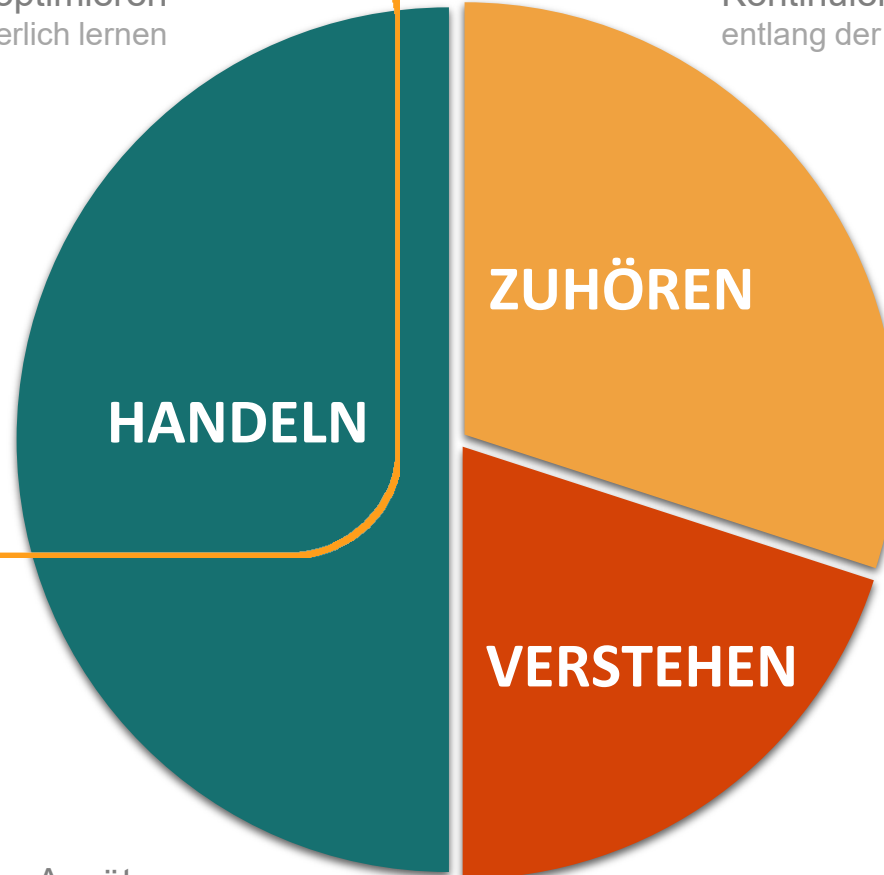
Maßnahmen überprüfen und optimieren
Kundenmeinungen wertschätzen und kontinuierlich lernen

Maßnahmen ergreifen
Innovationsprozesse kundenorientiert unterstützen

Konzepte entwickeln und testen
Iteratives Testen und gezieltes Refinement

Daten anreichern & Kontext einbeziehen
X (Experience) und O (Operational) kombinieren

Closed-Loop-Ansätze
Follow-Up auf Einzelfallebene (Inner Loop)



Kontinuierliche Feedback-Lösungen
entlang der Customer Journey

Transaktionaler NPS/CES + offenes Feedback
zur Identifikation von Optimierungspotentialen an allen
Touchpoints

Produkt- & Service-Zufriedenheit
Entscheidende Momente entlang der Customer
Journey erkennen

Automatisierte Textanalyse & KI
zur Kategorisierung und Mustererkennung

Identifizieren relevanter Themen
die Ihre Kunden beschäftigen und einen Unterschied machen



Komplexe Forschung leicht gemacht

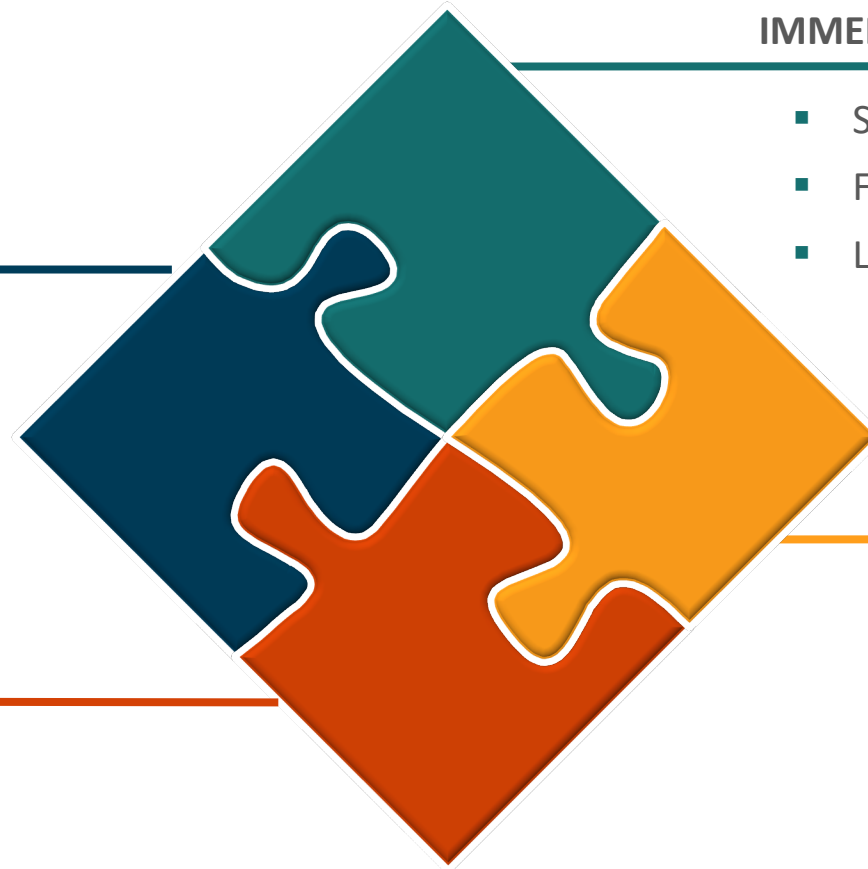
Unsere Communities bieten ein umfassendes Methodenspektrum und viele Vorteile bei der Durchführung.

QUALITATIVE METHODEN

- Blogs & Foren
- Video-Interviews
- Video-Fokusgruppen
- Tagebuchstudien

QUANTITATIVE METHODEN

- Umfragen
- Quick Polls
- Tagebuchstudien



IMMER NAH DRAN

- Ständige Interaktion mit den Teilnehmenden
- Flexible Durchführung der Studien
- Live-Zugang zu allen Aktivitäten

INTERAKTIVE & GESTALTENDE FORMATE

- Foto- / Video-Uploads
- Co-Creation Workshops
- Iteratives / sequenzielles Testen



Insight Community: Success Case DB Kundenblick

DB Startseite Das Team FAQ Kontakt Mein Profil Logout

DB-Kundenblick Ihre Meinung zählt

Ihre Meinung zählt.
Als Mitglied von DB-Kundenblick möchten wir Sie näher kennenlernen und Ihre Meinung zu verschiedenen Themen rund um die Bahn im persönlichen Austausch mit Ihnen erfahren. Regelmäßig laden wir Sie zu neuen Themen zum Mitmachen ein. Sie bestimmen selbst, welche Themen für Sie wichtig sind. Auf dieser Seite finden Sie immer die neuesten Aktivitäten – schauen Sie gerne vorbei, ob etwas Passendes für Sie dabei ist. Oder informieren Sie sich unter Neuigkeiten bei DB-Kundenblick über Aktuelles und Studienergebnisse.

Interessante Themenfelder
Welche der genannten Themenfelder entsprechen Ihrem persönlichen Interesse?
[jetzt teilnehmen](#)

Ihr schönstes Bahnerlebnis
Erzählen Sie uns von Ihrem schönsten Bahnerlebnis.
[jetzt teilnehmen](#)

Profilfragebogen
Füllen Sie jetzt Ihren Profilfragebogen aus! Anschließend stehen Ihnen weitere spannende Aktivitäten zur Verfügung.
[jetzt teilnehmen](#)



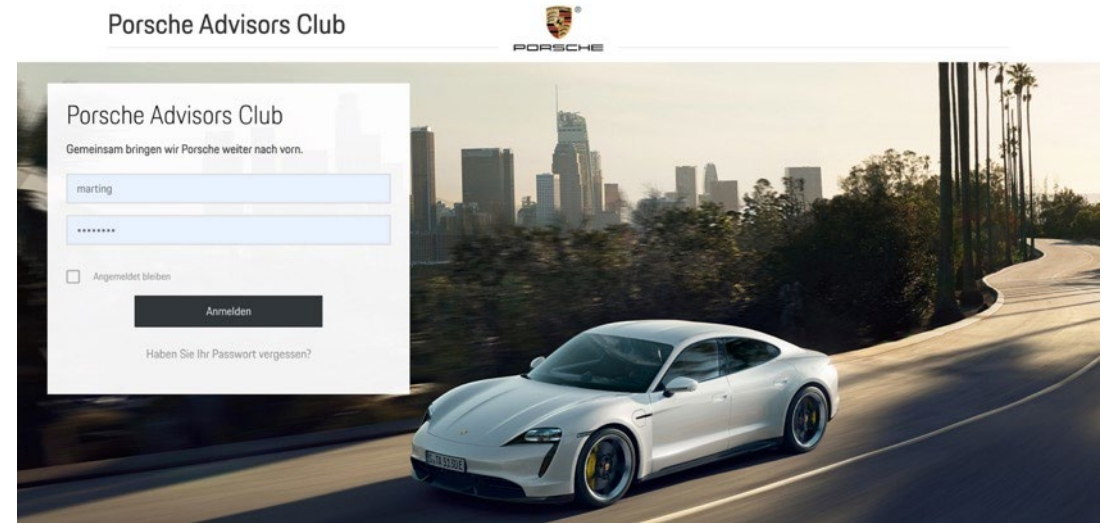
Insight Community: Success Case Audi Innovators Circle



▶ Insight Community: Success Case Porsche Advisors Club

Mit dem Porsche Advisors Club haben wir einen direkten Kanal zu unseren Kunden geschaffen, um schnell und pragmatisch Input für die Entwicklung zu bekommen.

Robert Ader – Chief Marketing Officer



**Mit dem Porsche Advisors Club generiert Porsche Insights dreimal schneller und günstiger.
Integration mit CX-Programm seit 2021.**

100+

Quant & Qual Research
Projekte jedes Jahr

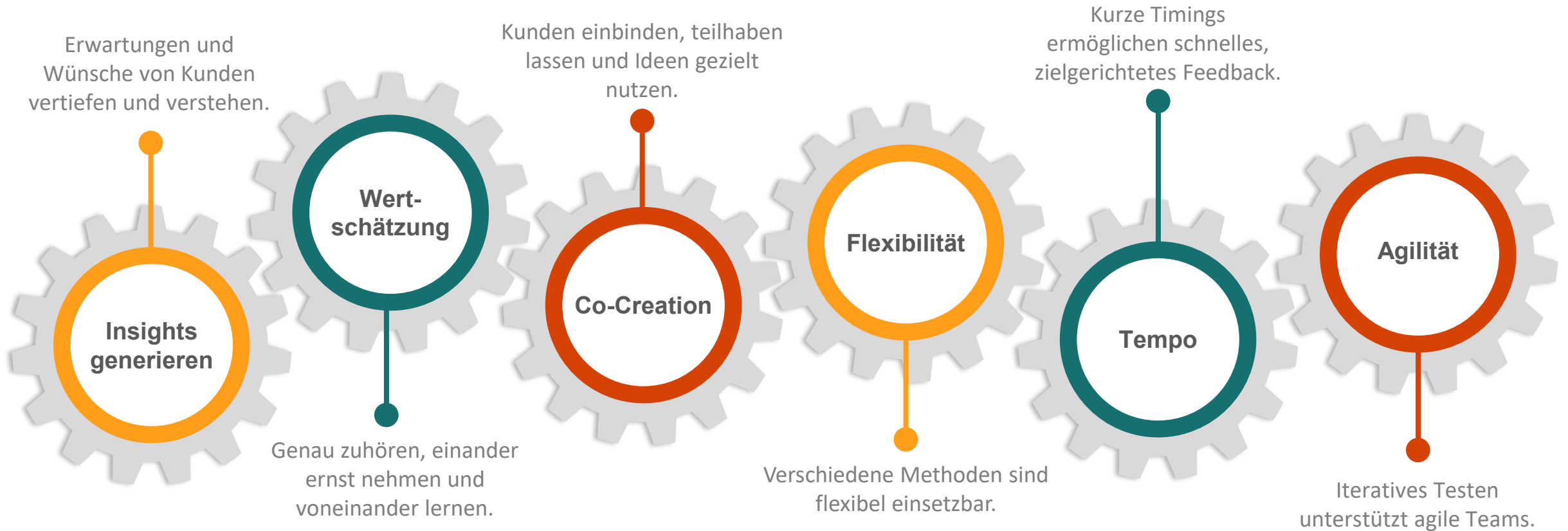


Internationaler Rollout in DE, USA, UK, CAN
und China mit WeChat Integration.



Gute Gründe für eine Community

Es gibt viele Gründe, auf eine Community für den Austausch mit Kunden zurückzugreifen. Hier finden Sie sechs davon...





Build a System of Action!

Unternehmen müssen sich anpassen in der Art, wie sie zuhören, verstehen und Maßnahmen ergreifen, um sich in ihren Märkten zu behaupten.

System des Messens



- Eingeschränkte Sicht auf Kunden
- Single-Point-Lösungen
- Management von KPIs
- Geringe Automatisierung
- Starr & schwierig weiterzuentwickeln



System des Handelns



- Holistisches Kundenverständnis
- Integriert, ermöglicht Mikro- und Makroaktionen (Inner Loop & Outer Loop)
- Personalisierung entlang der Customer Journey
- Integrierte Technologie + Nutzung von KI
- Flexibel und den Anforderungen agiler Teams entsprechend

Als Unternehmen arbeitet man heute
mit dem Kunden, nicht für den Kunden.



Oliver Kern
Managing Director
Community & CX Experte
oliver.kern@skopos-connect.de
+49 173 8626282

