



S A T A N  
**WE LIKE YOU.  
TOO :)**

**IN 4 SCHRITTEN ZU EINEM PROFESSIONELLEN  
CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

# WARUM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT?

---

## CHANCEN NUTZEN DURCH CX

- Durch Digitalisierung und moderne Technologien entstehen entlang der Customer Journey immer mehr Touchpoints mit einer Marke.
- So bieten sich immer neue Möglichkeiten, die Kunden direkt und unmittelbar zu ihrem Produkt- oder Markenerlebnis zu befragen.
- Ein professioneller CX Prozess liefert Ihnen relevante Erkenntnisse zum Kundenerlebnis und zeigt Ihnen wichtige Verbesserungspotenziale auf.
- Konsequentes CX Management beschert Ihnen nicht nur eine höhere Kundenzufriedenheit sondern auch mehr Umsatz.

## ÜBER SKOPOS CONNECT

- Mit maßgeschneiderten Customer Experience und Community Lösungen verbinden wir Sie mit den Menschen, die über Ihren Erfolg entscheiden – Ihren Kunden.
- Als Teil der SKOPOS Group unterstützt Sie dabei unser interdisziplinäres Team mit langjähriger Marktforschungsexpertise und technologischem Know-how aus einer Hand.
- Wir tragen Kundenmeinungen direkt in Ihr Unternehmen und bringen sie dank flexibler Schnittstellen mit Ihren operativen Daten zusammen. So liefern wir neue Erkenntnisse für konkrete handlungsorientierte Maßnahmen.

Unser Credo dabei:

**Zuhören. Verstehen. Handeln.**



## PROFESSIONELLE BERATUNG

Den Kunden  
in den Mittelpunkt stellen

Die Customer Journey  
analysieren

Relevante Touchpoints  
identifizieren



## INHALTLICHE KONZEPTION

Skalierbare Konzepte  
entwickeln

Die richtigen Fragen  
stellen



## TECHNISCHE UMSETZUNG

Touchpoints anbinden &  
Feedback sammeln

Datenquellen erschließen  
& verknüpfen

Daten analysieren &  
in Echtzeit berichten



## INNER & OUTER LOOP

Individuelle Maßnahmen  
ergreifen

Übergreifende Lösungen  
entwickeln



## DER KUNDE ALS STRATEGISCHER FOKUS

Einer Studie zufolge glauben 80 % der befragten Unternehmen, dass sie ihren Kunden eine erstklassige Kundenerfahrung bieten. Allerdings sehen das nur 8 % der Kunden ebenso.

Das beweist einmal mehr, wie wichtig es ist die Kundenperspektive bei der Gestaltung der Customer Journey miteinzubeziehen und so den Kunden in den Fokus der Unternehmensstrategie zu stellen.

Dabei unterstützen wir Sie nicht nur mit der passenden Technologie, sondern bieten Ihnen eine kompetente Beratung und persönliche Betreuung von A bis Z.

**Oliver Kern**

Managing Director bei SKOPOS CONNECT  
oliver.kern@skopos-connect.de



## PROFESSIONELLE BERATUNG



## INHALTLICHE KONZEPTION



## TECHNISCHE UMSETZUNG



## INNER & OUTER LOOP



### Expertise in allen Projektphasen

- Gemeinsam analysieren wir das Markenerlebnis Ihrer Kunden, ermitteln relevante Use Cases sowie etwaige Unzulänglichkeiten in der Customer Journey und setzen mit Ihnen die richtigen Prioritäten – immer mit Blick auf Budget, Zeit und Datensituation.
- Wir werfen für Sie einen genauen Blick auf das Kundenerlebnis, identifizieren mit Ihnen zusammen relevante Touchpoints und beraten Sie zur effizienten Anbindung an unsere Systeme.
- Um konkrete datenbasierte Entscheidungen treffen zu können, brechen wir vorhandene Datensilos auf und entwickeln ein Konzept, um alle Daten – Kundenfeedbacks und vorhandene operative Daten – an einem Punkt zusammenzuführen.



## PROFESSIONELLE BERATUNG

Den Kunden  
in den Mittelpunkt stellen

Die Customer Journey  
analysieren

Relevante Touchpoints  
identifizieren



## INHALTLICHE KONZEPTION

Skalierbare Konzepte  
entwickeln

Die richtigen Fragen  
stellen



## TECHNISCHE UMSETZUNG

Touchpoints anbinden &  
Feedback sammeln

Datenquellen erschließen  
& verknüpfen

Daten analysieren &  
in Echtzeit berichten



## INNER & OUTER LOOP

Individuelle Maßnahmen  
ergreifen

Übergreifende Lösungen  
entwickeln

## GUTE FRAGEN ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT

Was haben ein Goldfisch und Ihre Kunden gemeinsam? Laut einer Studie haben angeblich beide nur eine geringe Aufmerksamkeitsspanne: Goldfische 9, Menschen sogar nur 8 Sekunden.

Für unsere Arbeit bedeutet das, die richtigen Fragen zur richtigen Zeit stellen – mit direktem Bezug zum Moment des Geschehens. Kurz, knapp, aber auf den Punkt.

So gewinnen wir trotz geringer Aufmerksamkeit wertvolle Erkenntnisse durch gute Fragen – methodisch korrekt und zielgenau formuliert.

### **Anna Kaiser**

Project Manager CX bei SKOPOS CONNECT  
[anna.kaiser@skopos-connect.de](mailto:anna.kaiser@skopos-connect.de)





PROFESSIONELLE  
BERATUNG



INHALTLICHE  
KONZEPTION



TECHNISCHE  
UMSETZUNG



INNER &  
OUTER LOOP



## Maßgeschneiderte Befragungskonzepte

- Zeitnahe Kommunikation ist das Fundament eines erfolgreichen Customer Experience Managements.
- Gemeinsam finden wir den richtigen Ton und die richtige Lautstärke für die Ansprache Ihrer Kunden, um maximalen Rücklauf zu generieren.
- Ob NPS, CSAT oder CES – wir beraten Sie zu den wichtigsten Metriken und erarbeiten gemeinsam ein passgenaues Instrument für die Befragung Ihrer Kunden.
- Auf dieser Basis ermöglichen wir die Messung bereits etablierter Kennzahlen oder entwickeln gemeinsam Ihre künftigen KPIs.



## PROFESSIONELLE BERATUNG

Den Kunden  
in den Mittelpunkt stellen

Die Customer Journey  
analysieren

Relevante Touchpoints  
identifizieren



## INHALTLICHE KONZEPTION

Skalierbare Konzepte  
entwickeln

Die richtigen Fragen  
stellen



## TECHNISCHE UMSETZUNG

Touchpoints anbinden &  
Feedback sammeln

Datenquellen erschließen  
& verknüpfen

Daten analysieren &  
in Echtzeit berichten



## INNER & OUTER LOOP

Individuelle Maßnahmen  
ergreifen

Übergreifende Lösungen  
entwickeln

## DATENBASIERTE ENTSCHEIDUNGEN ERMÖGLICHEN

Haben Sie auch manchmal das Gefühl, Sie verschwenden Ihre Zeit mit unwichtigen Informationen? Da sind Sie nicht allein, denn das geht jedem dritten Arbeitnehmer so.

Daten sinnvoll zu verknüpfen, für Auswertungen zugänglich zu machen und damit datenbasierte Entscheidungen zu ermöglichen – das ist unser Anspruch als Data Science-Experten.

Wir sorgen dafür, dass Sie den Durchblick bei der Vielzahl an Datenquellen nicht verlieren und machen die wichtigen Dinge für Sie sichtbar.

### **Sebastian Schmidt**

Managing Director bei SKOPOS ELEMENTS  
[sebastian.schmidt@skopos-elements.de](mailto:sebastian.schmidt@skopos-elements.de)





PROFESSIONELLE  
BERATUNG



INHALTLICHE  
KONZEPTION



TECHNISCHE  
UMSETZUNG



INNER &  
OUTER LOOP



## Schnittstelle für Ihre Entscheidungen

- Wir integrieren unsere Lösungen in Ihre bestehende IT-Landschaft und stellen eine Verbindung zu vorhandenen operativen Datenquellen her.
- Externe Datenquellen wie Geo-Daten oder Informationen zu aktuellen Geschehnissen erweitern dabei unseren Blick auf das Kundenerlebnis. Die Fusion aller Daten bildet den Startpunkt für unsere Analysen.
- Dank unserer KI-gestützten Analyse-Tools bewältigen wir selbst große qualitative Datenmengen zeit- und kosteneffizient – auch in verschiedenen Sprachen.
- Unsere maßgeschneiderten, interaktiven Dashboards versorgen Sie schließlich mit den für Sie relevanten Erkenntnissen.



## PROFESSIONELLE BERATUNG

Den Kunden  
in den Mittelpunkt stellen

Die Customer Journey  
analysieren

Relevante Touchpoints  
identifizieren



## INHALTLICHE KONZEPTION

Skalierbare Konzepte  
entwickeln

Die richtigen Fragen  
stellen



## TECHNISCHE UMSETZUNG

Touchpoints anbinden &  
Feedback sammeln

Datenquellen erschließen  
& verknüpfen

Daten analysieren &  
in Echtzeit berichten



## INNER & OUTER LOOP

Individuelle Maßnahmen  
ergreifen

Übergreifende Lösungen  
entwickeln



## DER DIREKTE DRAHT ZU IHREN KUNDEN

Wussten Sie, dass Kunden positive Erfahrungen im Schnitt mit 3 Freunden oder Verwandten teilen, während negative Erfahrungen sogar mit bis zu 10 Personen geteilt werden?

Unsere Lösungen schaffen einen direkten Draht zu Ihren Kunden und ermöglichen so einen schnellen Dialog. Damit ihre Kunden auch dann glücklich sind, wenn mal etwas nicht ganz rund läuft.

Darüber hinaus geben wir Aufschluss darüber, wo etwas auf übergeordneter Ebene optimiert werden kann, um das Problem bei der Wurzel zu packen.

### **Nico Scheurich**

Consultant CX & Communities bei SKOPOS CONNECT

[nico.scheurich@skopos-connect.de](mailto:nico.scheurich@skopos-connect.de)





PROFESSIONELLE  
BERATUNG



INHALTLICHE  
KONZEPTION



TECHNISCHE  
UMSETZUNG



INNER &  
OUTER LOOP



## Direkter Draht für Ihren Kundendialog

- Das Sammeln von Feedback verpflichtet zu einem professionellen Umgang mit Lob und Kritik Ihrer Kunden.
- Einen einzelnen Kunden zu begeistern, indem man sein individuelles Feedback wertschätzt, ist ein wichtiger Schritt in einer nachhaltigen Kundenbeziehung.
- Wir fördern diesen Dialog durch ereignisbasierte Auslöser, wie bestimmte Antworten oder den expliziten Wunsch nach erneuter Kontaktaufnahme im Rahmen der Befragung.
- Auf Basis individueller Feedbacks können durch intelligente Analysen globale Optimierungspotentiale aufgedeckt und so Produkte sowie Services – mit einer klaren Botschaft an Ihre Kunden – weiterentwickelt werden:

**WE LIKE YOU, TOO :)**

## NEUGIERIG? JETZT PERSÖNLICHEN BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN!



**Oliver Kern**

Managing Director

+49 241 99000 772

[oliver.kern@skopos-connect.de](mailto:oliver.kern@skopos-connect.de)



**Nico Scheurich**

Consultant CX & Communities

+49 241 99000 742

+49 172 776 2941

[nico.scheurich@skopos-connect.de](mailto:nico.scheurich@skopos-connect.de)



**Christoph Gershteyn**

Director CX & Communities

+49 173 4151728

[christoph.gershteyn@skopos-connect.de](mailto:christoph.gershteyn@skopos-connect.de)

C O N N E C T   O F F I C E

Oppenhoffallee 106, 52066 Aachen

[info@skopos-connect.de](mailto:info@skopos-connect.de)

+49 241 99000 770