

▶ **Optimierung der
Customer Journey:
Wie CX & Communities
Hand in Hand gehen**





Kurzvorstellung



Oliver Kern

Managing Director

Community & CX Experte

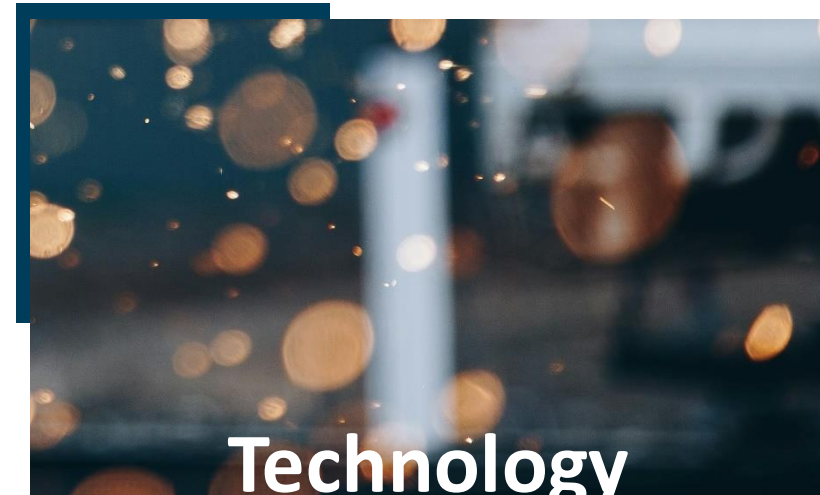
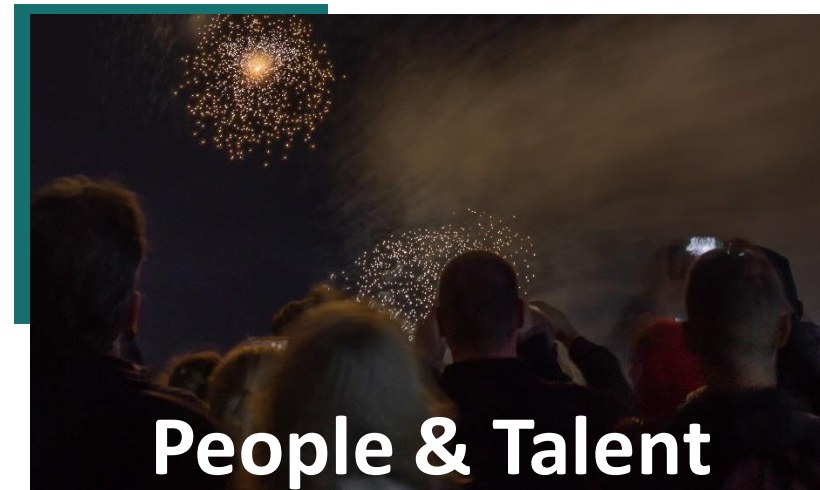
oliver.kern@skopos-connect.de

+49 173 8626282



Die SKOPOS Group

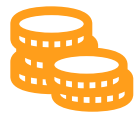
Von Daten zu Entscheidungen. Wir sind Ihr Wegbereiter, um die richtigen Entscheidungen für die Themen der Zukunft zu treffen und sich einen Wettbewerbsvorsprung zu erarbeiten.



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



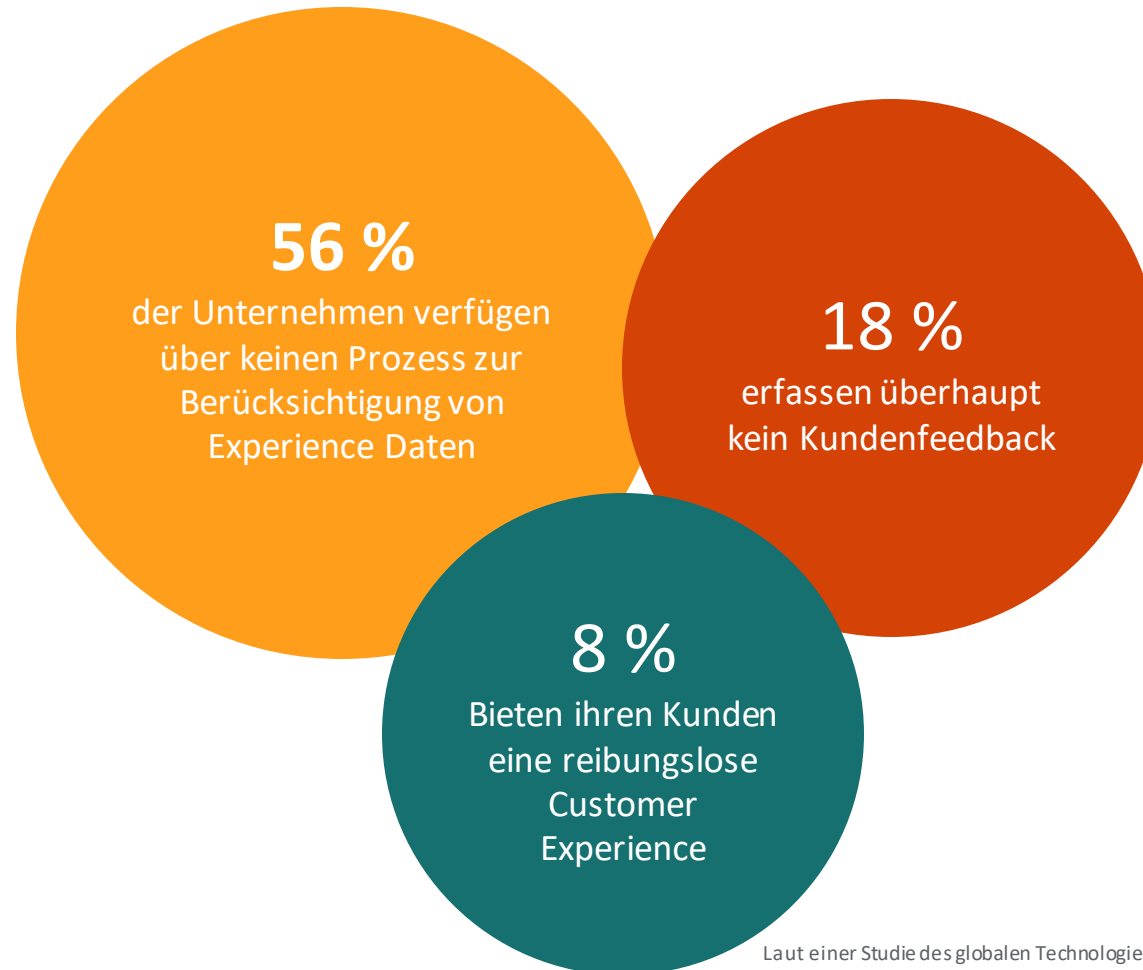


▶ Welche Maßnahmen zur Optimierung der Customer Experience sind die richtigen?



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.

Mit CX und Communities zum Erfolg

 **CONNECT**

communities & cx

Mit professionellen Customer-Experience- und Community-Lösungen stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt.

CX-Feedback liefert die Grundlage, um die Erfahrungen und Erwartungen der Kunden systematisch zu erfassen.

Insights Communities blicken hinter diese Erlebnisse, decken Motive und Erwartungen auf und schaffen so neue Lösungswege.

Zuhören, Lernen, Umsetzen!

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)

UMSETZEN

&

ZUHÖREN

INSIGHTS

1
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

2
Identifizieren relevanter Themen
die Ihre Kunden beschäftigen und einen Unterschied machen

Wie CX-Befragungen und Community zusammenspielen.

Zuhören - Verstehen - Handeln

ZUHÖREN



- ▶ **WO** und **WIE** entstehen Experience Gaps auf Kundenseite?
- ▶ Welche Bedürfnisse bestehen?
- ▶ Automatisierte Feedback-Prozesse mit Touchpoint-Bezug entlang der Customer Journey
- ▶ Satisfaction-Scores, Text- und Videofeedback sowie Integration von Customer Feedback u.a. aus Social Media

VERSTEHEN



- ▶ **WAS** für Herausforderungen treten in der Customer Journey auf, wo entstehen Sorgen und Probleme?
- ▶ Rollenbasierte Live-Dashboards mit Treiber-Analysen, Benchmarking und Alert Regeln
- ▶ AI-basierte Textanalysemodelle mit Topic- und Sentimentanalyse

HANDELN

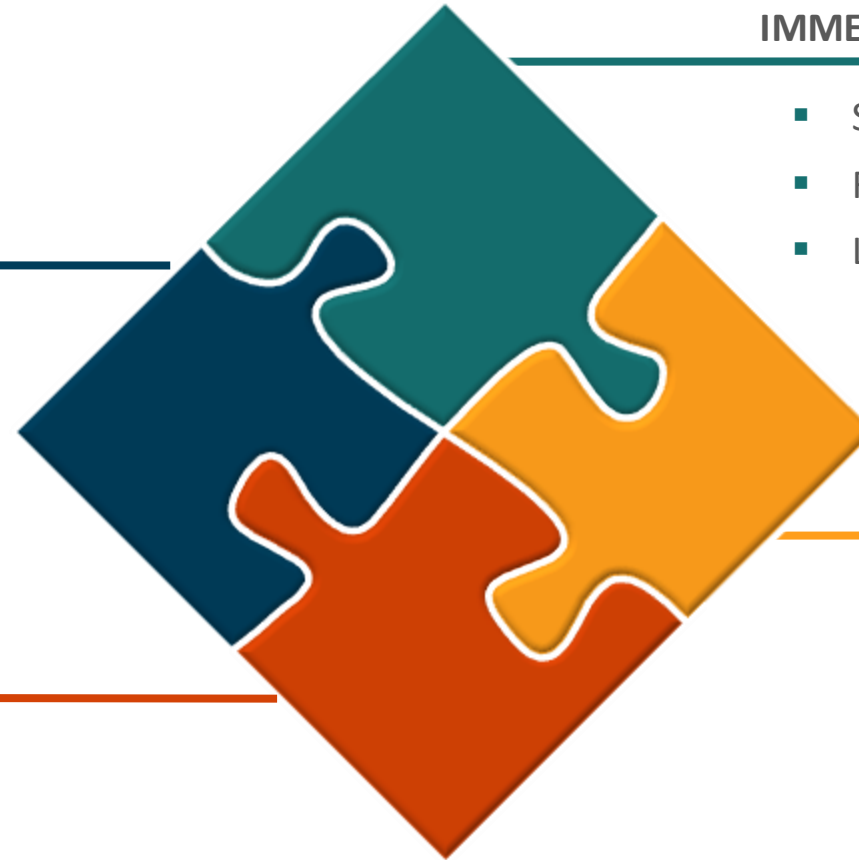


- ▶ **WIE** können Close the Loop Aktionen (Inner Loop) und Weiterentwicklung von Produkten und Services (Outer Loop) positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und Loyalität erzielt werden?
- ▶ Ableiten konkreter Optimierungsmaßnahmen aus Customer Insights und Ausgestaltung in der Community



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](#)



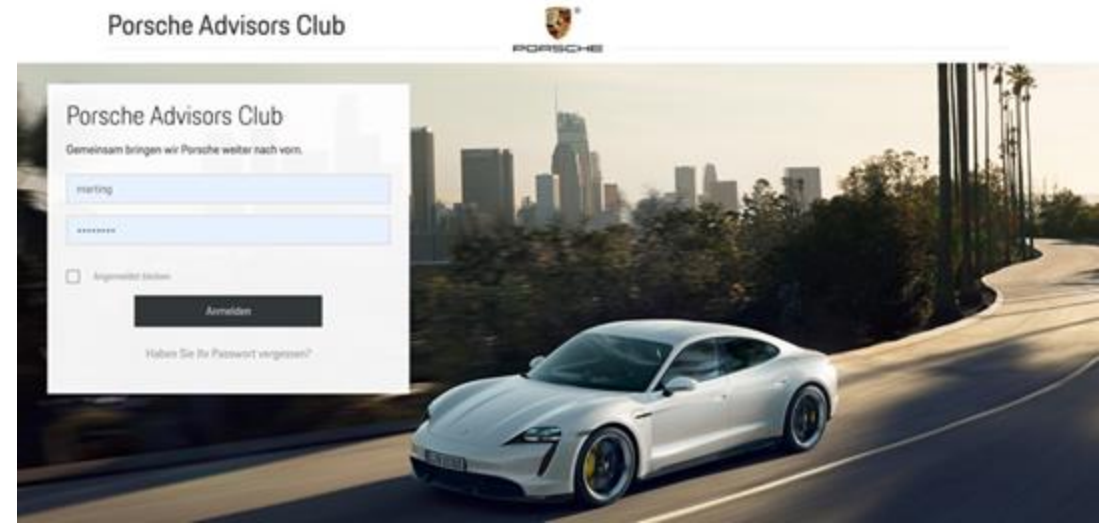
Profilfragebogen
Füllen Sie jetzt Ihren Profilfragebogen aus! Anschließend stehen Ihnen weitere spannende Aktivitäten zur Verfügung.
[jetzt teilnehmen](#)



Insight Community: Success Case 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

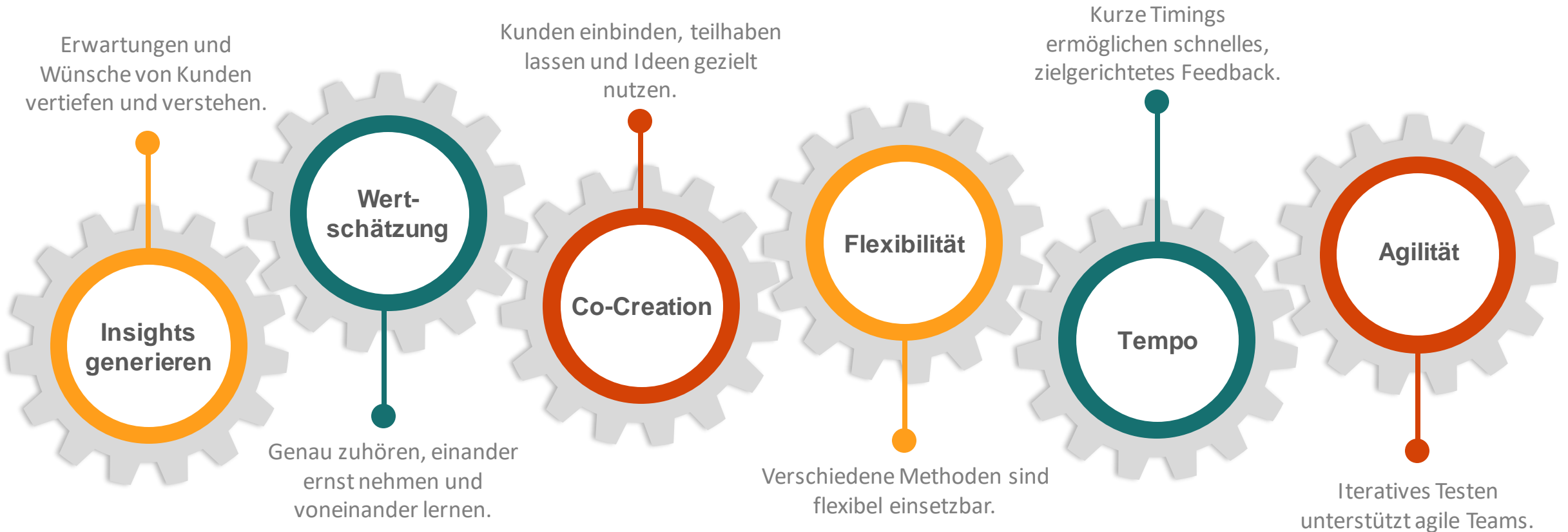


Internationaler Rollout in DE, USA, UK, CAN
und China mit WeChat Integration.



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



communities & cx