



## Unser CXM-Diamant für Ihren Erfolg

Heutige Kund:innen sind digital, sozial vernetzt und informiert. Sie wollen persönlich und mit relevanten Informationen angesprochen werden. Sie entwickeln zudem Erwartungen an Produkte, Leistungen und Services, die mindestens erfüllt und idealerweise übertroffen werden sollten.

Je kundenzentrierte ein Unternehmen ist und je besser eine Firma die eigenen Kund:innen kennt, desto einfacher ist es den eigenen Kund:innen eine herausragende Customer Experience zu bieten, die zu hoher Kundenloyalität und zusätzlichen Umsätzen führt.

Customer Experience Management (CXM) versetzt sich in den Kunden hinein, indem es die Kundenperspektive einnimmt, und kann so Kundenerwartungen verstehen und gezielt Maßnahmen ableiten, um diese Erwartungen zu übertreffen. Dabei basiert CXM auf verschiedenen Bausteinen, die Unternehmen aufbauen und in ihre Organisation integrieren müssen.

Typische Fragestellungen von Entscheider:innen zu diesen Bausteinen sind:

- Wie sieht eine CX-Strategie aus?
- Wie erreiche ich aus meinem Ist-Zustand mein CX-Zielbild?
- Wie erfasse und nutze ich das Feedback meiner Kund:innen?
- Wie schaffe ich eine Customer Experience entlang der Customer Journey, die in nachhaltiger Kundenloyalität mündet?
- Welches CX-Tool ist für mich geeignet und wie implementiere ich dieses?
- Wie optimiere ich mein CX-Tagesgeschäft?

## Was genau bietet CINTELLIC an?

CINTELLIC betrachtet Customer Experience Management (CXM) immer ganzheitlich. Wir verstehen CXM als Diamanten, dessen Kanten es zu schleifen gilt. So wie ein Diamant der beste Freund einer Frau sein kann, so sollte das Customer Experience Management der beste Freund Ihres Unternehmens werden. Mit unserem CXM-Diamanten und den darin enthaltenen sechs Leistungspaketen unterstützen wir Sie sehr gerne bei diesem Vorhaben:

- **Customer Experience Strategie:** Wir haben verinnerlicht, dass begeisternde Kundenerlebnisse keine Zufallsprodukte sind. Daher erarbeiten wir zunächst mit Ihnen gemeinsam eine CX-Strategie, die Ihnen ein konkretes CX-Zielbild aufzeigt.
- **Customer Experience Audit:** Wir analysieren die Gaps zwischen dem Ist-Zustand und dem CX-Zielbild und zeigen Ihnen wie Sie diese Gaps überwinden können, um eine kundenzentrierte Organisation zu werden.
- **Feedbacksystem:** Wir schaffen eine messbare Kundensicht zur Identifikation und Verbesserung von Touchpoints und Journeys. Somit sind Sie im Stande, Negativmomente zu erkennen und durch Ableitung geeigneter Maßnahmen Ihr CXM zielgerichtet zu optimieren.
- **CX-Design, Customer Journey & Loyalty:** Wir gestalten Touchpoints und Journey so, dass Sie zu einer nachhaltigen und loyalen Kundenbeziehung beitragen.
- **CX-Software:** Wir wählen und implementieren gemeinsam mit Ihnen das für Sie passende CX-Tool.
- **CX-Tagesgeschäft:** Wir unterstützen Sie gerne auch im Tagesgeschäft durch unsere CX-Experten, damit Sie Spitzen abfangen und eine temporäre Personalnot ausgleichen können.

## Was erhalten Sie im Detail?

### 1. CUSTOMER EXPERIENCE STRATEGIE

Eine klare Vision und ein verständliches Zielbild sind wichtig, da sie wie ein Leuchtturm agieren und Ihnen den Weg hin zu einer kundenzentrierten Organisation zeigen. Ziel ist die Definition einer CX-Vision, die in konkrete CX-Ziele mit mess- und kontrollierbaren KPIs heruntergebrochen wird. Dabei entwickeln wir auch gerne gemeinsam mit Ihnen ein CX-Wertebild, um eine nachhaltige Kultur zu schaffen, die Ihre Kund:innen in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns stellt. Die Ausarbeitung und Etablierung der neuen CX-Kultur erfolgt dabei in Workshops auf Management- und Mitarbeiterebene.

### 2. CUSTOMER EXPERIENCE AUDIT

Sobald Sie die Richtungsvorgabe aus der CX-Vision kennen, gilt es in einem zweiten Schritt die einzelnen Bereiche eines ganzheitlichen CXM näher zu betrachten, die notwendig sind, um das CX-Zielbild zu erreichen. Dabei nutzt CINTELLIC ein standardisiertes Verfahren, welches die verschiedenen CXM-Bereiche näher beleuchtet, den jeweiligen Ist-Zustand erfasst, aber auch den zukünftig zu erreichenden Soll-Zustand konkretisiert. So können im Rahmen einer Gap-Analyse Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, die notwendig sind, um die Soll-Zustände kurz- bis mittelfristig zu erreichen.

### 3. FEEDBACKSYSTEM

Um kundenzentriert zu handeln, ist es wichtig, die Kundenperspektive konsequent einzunehmen. Dazu benötigen Sie regelmäßiges Feedback Ihrer Kund:innen, das Sie mithilfe eines CX-Feedbacksystems erfassen können. Es werden Kundensegmente und Personas entwickelt, Touchpoints analysiert und Customer Journey Maps erstellt, um die Kundenperspektive konsequent einzunehmen. Kundenbefragungen und andere Feedback-Methoden werden konzipiert, implementiert und ausgewertet, um die Bedürfnisse und Wünsche der Kund:innen zu verstehen. Die Ergebnisse führen zu Stärken-Schwächen-Profilen und Treibermodellierungen, aus denen Optimierungspotenziale abgeleitet werden können. Diese werden dann im nächsten Schritt durch CX-Maßnahmen angegangen, um Verbesserungen zu erzielen.



#### 4. CX-DESIGN, CUSTOMER JOURNEY & LOYALTY

Um die Erfahrung Ihrer Kund:innen gezielt zu verbessern, ist ein effektives CX-Design entscheidend. Es ist wichtig, zuerst jene Touchpoints und Customer Journeys zu verbessern, die für die Kund:innen von hoher Relevanz sind, aber ein schlechtes Erlebnis bieten. Eine Touchpoint-Matrix und Customer Journey Maps helfen bei der Priorisierung der zu verbessernden Touchpoints und Journeys. Wir erarbeiten verschiedene Use Cases zur CX-Verbesserung mit Hilfe von CX-Design-Methoden und leiten die erforderlichen Enabler (Fähigkeiten, Prozesse, Tools und Daten) ab, die für die Umsetzung benötigt werden. Dabei achten wir stets darauf, dass die Use Cases einen nachhaltigen Beitrag zur Customer Loyalty leisten, um langfristige Kundenbeziehungen zu schaffen.

#### 5. CX-SOFTWARE

Damit Sie die Experience Ihrer Kund:innen effizient und effektiv verbessern können, empfiehlt sich der Einsatz von CX-Software. Um ein geeignetes CX-Tool zu finden, welches Ihren Anforderungen entspricht, führen wir gerne gemeinsam mit Ihnen strukturierte Toolauswahlprozesse und Ausschreibungsverfahren durch. Dabei achten wir stets darauf, dass die auszuwählende CX-Software auf Ihre Vision und Ihr Zielbild einzahlt und zur Umsetzung der identifizierten Use Cases besonders gut geeignet ist. Sobald ein geeignetes CX-Tool gefunden ist, begleiten wir auch gerne die Implementierung. Dabei koordinieren wir alle notwendigen Implementierungs- und Change-Prozesse, sichern die Qualität durch ein strukturiertes Testmanagement und übernehmen das Kostenmanagement.

#### 6. CX-TAGESGESCHÄFT

Damit Sie konsequent kundenzentriert agieren und regelmäßig an der Verbesserung der Experience Ihrer Kund:innen verbessern, unterstützen wir Sie gerne auch im Tagesgeschäft durch unsere CX-Experten. So können Sie Spitzen abfangen und eine temporäre Personalnot ausgleichen. Zudem führen wir gerne gemeinsam mit Ihnen Wirkungsmessungen durch, um zu prüfen, ob die identifizierten Maßnahmen tatsächlich zur gewünschten CX-Verbesserung führen oder weitere Optimierungen notwendig sind.

## Warum CINTELLIC?

- CINTELLIC ist eine der führenden Unternehmensberatungen für die digitale Transformation von Kundenmanagement und CXM und verfügt über langjährige CX-Erfahrung.
- Mit unserem CXM-Diamanten gehen Sie Ihr Customer Experience Management ganzheitlich an. Wir beziehen dabei alle relevanten CXM-Bereiche ein, damit Sie sich tatsächlich zu einer kundenzentrierten Organisation entwickeln können.
- Durch unser vielfach validiertes Vorgehen in CX-Transformationsprojekten profitieren Sie von zügigen Ergebnissen und ressourcenschonendem Projektvorgehen.
- Durch unseren ganzheitlichen Beratungsansatz sind wir zudem der richtige Partner, um die CX-Transformation langfristig und dauerhaft in Ihrem Unternehmen voranzutreiben. Sie profitieren dabei von Best Practices, umfassendem Branchenwissen und dem Vergleich mit Benchmarks innerhalb und außerhalb der Branche.

## Ansprechpartner



**Dr. Jörg Reinnarth**  
*Geschäftsführer*  
CINTELLIC Consulting Group  
[info@cintelllic.com](mailto:info@cintelllic.com)



**Dr. Markus Gahler**  
*Portfoliomanager CX*  
CINTELLIC Consulting Group  
[info@cintelllic.com](mailto:info@cintelllic.com)

Cintelllic im Social Web



### Cintelllic GmbH

Remigiusstraße 16  
53111 Bonn  
t +49 228 92 65 18 20  
[info@cintelllic.com](mailto:info@cintelllic.com)  
[www.cintelllic.com](http://www.cintelllic.com)

## Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt/Main und München arbeiten rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

[www.cintelllic.com](http://www.cintelllic.com)

## #jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

