

Wie viel ist jede einzelne CX-Maßnahme wert?

Priorisierung von Maßnahmen mittels Business Case und Treibermodellierung



Priorisierung von Maßnahmen

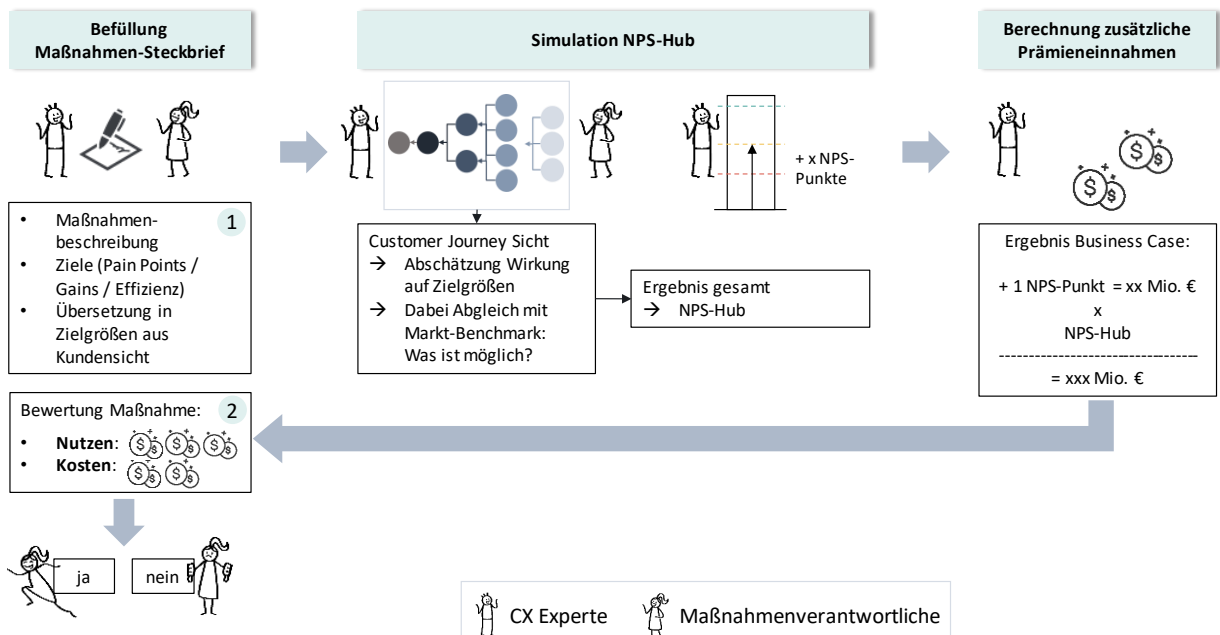
Oftmals werden innerhalb eines Unternehmens zahlreiche Maßnahmen entwickelt, die einen Beitrag zur Steigerung des NPS leisten sollen. Aufgrund begrenzter finanzieller und personeller Ressourcen stehen diese nicht nur miteinander im Konflikt, sondern vielfach auch mit Maßnahmen, die nicht direkt auf Kundenzentrierung einzahlen. Für eine ökonomisch richtige Investitionsentscheidung wird eine vergleichbare monetäre ROI-Bewertung benötigt.

Wir liefern Tools zur Ermittlung des ROI von CX-Maßnahmen

Zur Priorisierung von Maßnahmen werden im wesentlichen zwei Informationen benötigt:

1. Was ist der Wert eines NPS-Punkts*?
2. Wie stark wirkt die Maßnahme auf den NPS?

Zur Ermittlung dieser beiden Informationen wird auf die Kombination von **Treibermodell** (inkl. Simulationstool) mit einem **Business Case** zurückgegriffen.



Ablauf und Inhalte

1. Berechnung des Business Cases

Nach Anforderung und Bereitstellung betriebswirtschaftlicher Daten (z.B. Prämienvolumen, jährliche Produktion), berechnet MSR den Business Case. Dabei findet laufend eine enge Abstimmung mit den Ansprechpartnern in Ihrem Unternehmen statt. Ergebnis: Wert eines NPS-Punkts.

2. Treibermodellierung inkl. Simulationstool

Die Treibermodellierung erfolgt bis auf die Ebene der einzelnen Customer Journeys. Datenbasis hierfür sind die KUBUS-Studien sowie die KUBUS Touchpoint-Datenbank. Die Modellierung wird in ein Simulationstool überführt, mithilfe dessen der Effekt einer Maßnahme auf den NPS ermittelt werden kann. Der daraus berechnete NPS-Hub wird dann mit dem Ergebnis des Business Cases verknüpft. Ergebnis: Gewinn, der durch die Maßnahme realisiert werden kann.

3. Verortung und Bewertung von Maßnahmen

Es werden klare Entscheidungsregeln für die Verortung von Maßnahmen sowie die Abschätzung der möglichen Effekte definiert. Zur Abschätzung der jeweiligen Effekte enthält das Tool Marktbenchmarks und Spannweiten im Markt, die aufzeigen, was heute bereits möglich ist. Ergebnis: Ihre Mitarbeiter können Maßnahmen eindeutig verorten und deren Effekt simulieren.

Angebot

1. Berechnung eines unternehmensspezifischen **Business Cases** für CX (inkl. Rückgriff auf Datentöpfe/Rechenmodelle MSR)
2. Durchgängige **Treibermodellierung** auf Basis verschiedener Datenquellen (KUBUS Privatkunden, KUBUS Touchpoint-Datenbank) inkl. **Simulationstool** mit Dokumentationsfunktion
3. Prozessbeschreibung **Maßnahmenbewertung**
4. Ergebnisworkshop und Schulung vor Ort

Ihre Ansprechpartner



Christoph-Andreas Pitter

Christoph.Pitter@MSR.de

Tel.: 0221 - 489 28 60



Torben Tietz

Torben.Tietz@MSR.de

Tel.: 0221 - 489 28 51

Auswahl unserer Klienten

Gothaer



// HANNOVERSCHE

ottonova

VER|SICHER|UNGS
KAMMER
BAYERN

