

Customer Journey Optimierung

Potenziale heben und
ausschöpfen



Steigerung des Neugeschäfts

Damit Sie Kunden zum richtigen Zeitpunkt, mit der richtigen Ansprache und auf dem richtigen Kanal erreichen, ist ein umfassendes Verständnis der Kundenbedürfnisse entlang der Customer Journey notwendig. Ihr Neugeschäft steigern Sie dabei durch passgenaue Kundenansprache und relevante, auf den Kunden abgestimmte, Prozesse.

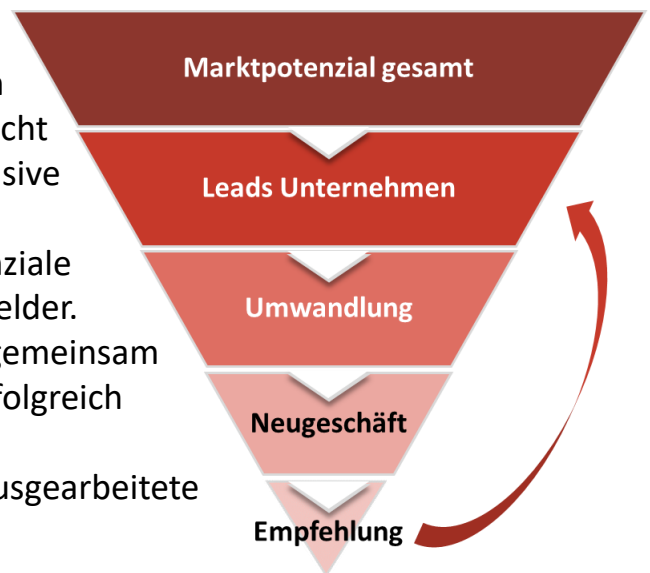
Wir liefern Insights

Wir liefern Ihnen die erfolgsentscheidenden Insights durch ein konsequent aus Kundensicht gedachtes Customer Journey Mapping inklusive aller relevanten Touchpoints.

Entlang des Funnel identifizieren wir Potenziale und bestimmen die wichtigsten Handlungsfelder.

In einem iterativen Prozess entwickeln wir gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern Maßnahmen, um erfolgreich Kunden zu gewinnen und zu begeistern.

Nach Projektende liegen Quick Wins und ausgearbeitete Maßnahmen zur Umsetzung bereit.



Ihre Vorteile



- Schnelle Erarbeitung konkreter Maßnahmen und Quick Wins zur direkten Umsetzung
- Klare Priorisierung der anstehenden Aktivitäten
- Hohes Commitment der Mitarbeiter bei der Umsetzung durch Involvement
- Umfassendes Kundenverständnis auch für weitere Fragestellungen
- Erlernen der Methodik zur potenziellen Ausweitung in weitere Bereiche

Ablauf und Inhalte

Wir setzen auf vorhandenen Erkenntnissen durch die Bestandsaufnahme von Marktforschungsdaten sowie internen Daten und Studien auf. Durch qualitative Kundeninterviews lernen Sie, die Kunden und Ihre Bedürfnisse zu verstehen. Ergebnis ist eine gemeinsam entwickelte Customer Journey (A) inklusive zugehöriger Touchpoints.



Konkreter Maßnahmensteckbrief

Problemstellung	Lösung/ Maßnahme	Potenzial	Beurteilung
Die Probleme/ Schwierigkeiten der Zielgruppe, die mit der Maßnahme umgangen werden.	Die mögliche Lösung der Probleme.	Welches Gewinn verspricht die Maßnahme?	Bewertung Potenzial Bewertung Aufwand
Umfang/ Normal	Benötigte	Kosten	KPIs
Stimm, das nicht einfach kopiert oder gekauft werden kann, was für Unternehmen für die Maßnahme besonders qualifizieren.	Welche Bereiche/ Personen/ Skills werden benötigt? Wo liegt die Verantwortung?	Fixe und variable Kosten der Maßnahme (Schätzung). Möglichkeiten zur Reduzierung, z.B. anhängen an weitere Maßnahme	Wie wird gemessen, ob die Maßnahme erfolgreich ist?

Umsetzungsfahrplan



In Workshops mit Kundenreiseverantwortlichen leiten wir systematisch Maßnahmen und erste Quick-Wins ab (B). In gemeinsamer Arbeit werden die Maßnahmen priorisiert und erfolgversprechende Maßnahmen ausgearbeitet (C). So entsteht ein hohes Commitment der Beteiligten für den zu erarbeitenden Umsetzungsfahrplan (D).

Angebot und Konditionen

Customer Journey Optimierung

Sprechen Sie uns an damit wir Ihnen das Vorgehen erläutern können.



Ihre Ansprechpartner



Torben Tietz
Torben.Tietz@MSR.de

Tel.: 0221 - 489 28 51



Franziska Huesmann
Franziska.Huesmann@MSR.de

Tel.: 0221 - 489 28 14

Die Vision von MSR

