



Customer Experience Management Lösungen



# Agenda

1. Kurze Vorstellung QuestionPro
2. Customer Experience
3. Möglichkeiten der Distribution
4. Auswertung



# Kurze Vorstellung

- Anbieter für EFM Lösungen  
KMU, Industrie, Behörden, Handel, Hochschulen
- 24/7 Live-Chat Support
- Eine Plattform - 5 Lösungen  
Survey - **CX** - Workforce - Communities - Audience
- Gegründet in 2005 - seit 2015 in Deutschland
- >3 Mio Nutzer in über 100 Ländern
  
- Zusammenarbeit mit XING - Premium Partner  
<http://www.questionpro.com/de/xing/>



# Lösungsbausteine



**Survey**



**Workforce**



**CX**



**Communities**



**Audience**





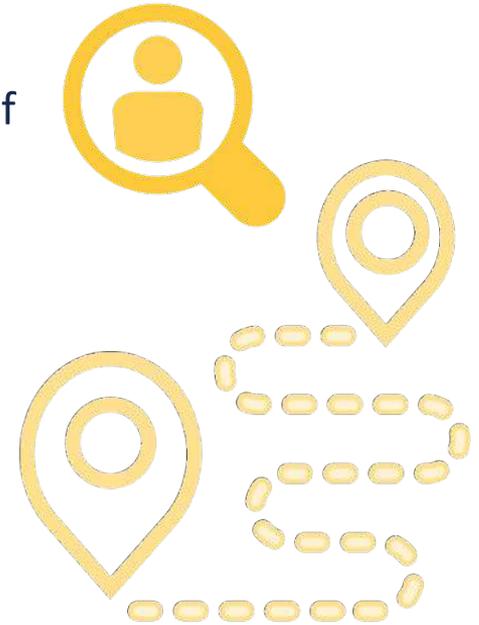
# Customer Experience

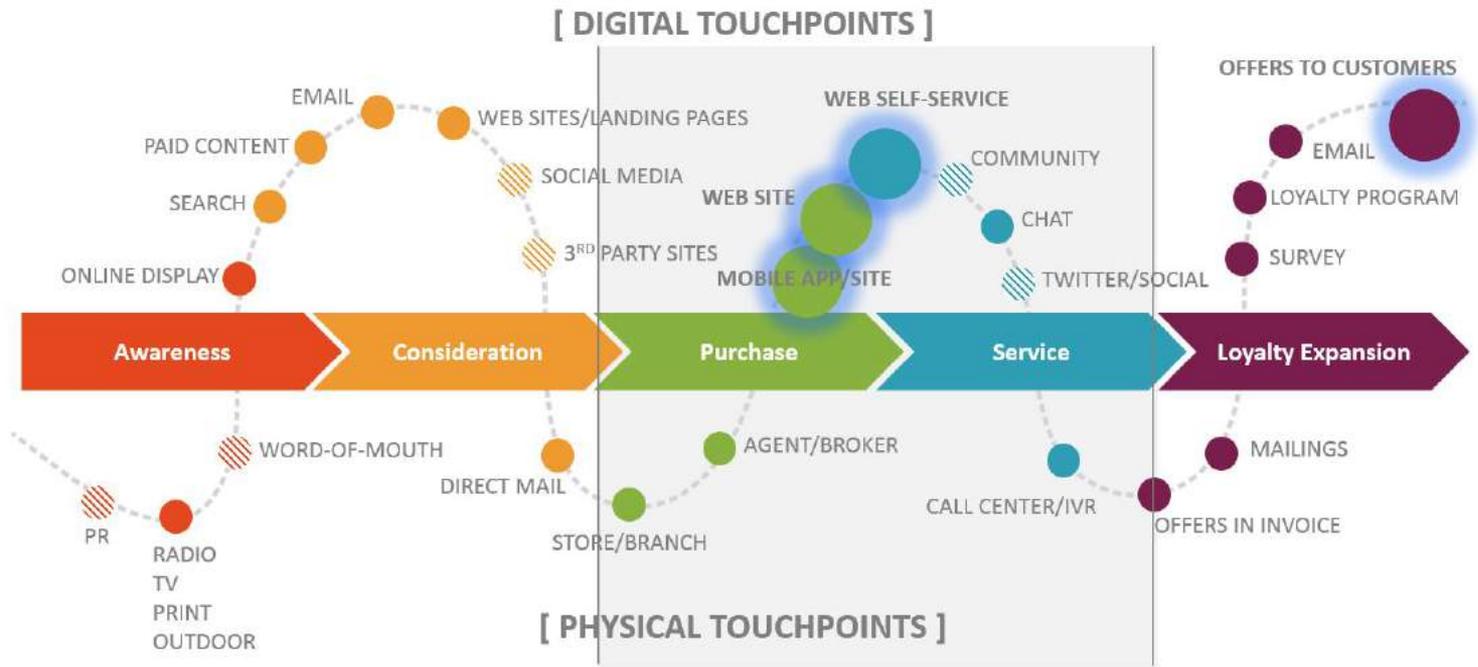
# Darum ist es wichtig, Kundenerfahrungen entlang der Customer Journey strukturiert zu erfassen und zu analysieren

- **Negative Kundenerfahrungen** bieten Ihnen wichtige Informationen hinsichtlich etwaiger **Defizite** Ihrer Produkte und Dienstleistungen.
- Sie erhalten einen **Überblick** darüber, was nachgefragt wird, welche Features fehlen oder **welches Image** Ihr Unternehmen hat.
- **Positive Kundenerfahrungen** bieten Ihnen die Chance, den **Umsatz real zu steigern**.  
(84% aller Kunden empfehlen Unternehmen weiter, die ihren Kunden aktiv bei der Lösung von Problemen geholfen haben)
- Sie **gewinnen einen Überblick** darüber, ob initiierte Maßnahmen zur **Schaffung positiver Kundenerlebnisse** auch tatsächlich greifen.

# Ziele des Kundenerfahrungsmanagements

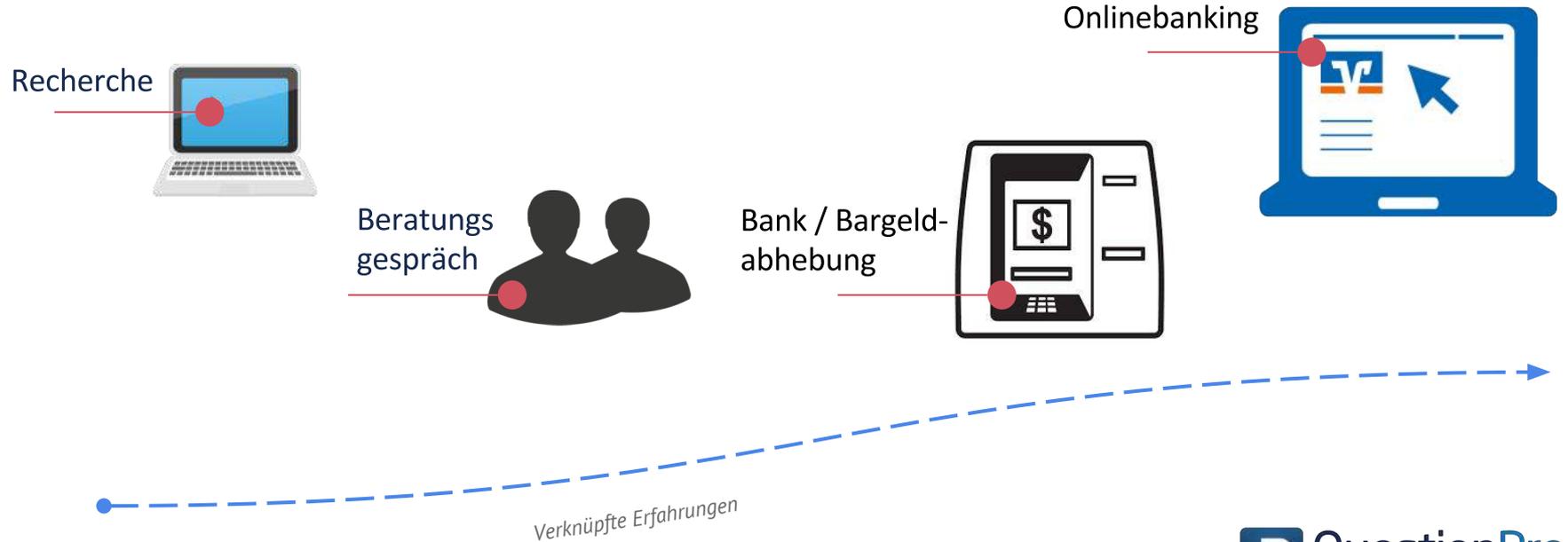
1. Begleiten Sie Ihre Kunden an den verschiedenen Touchpoints und verkürzen Sie deren Reise bis zum Kauf
2. Besseres und transparentes Verständnis für das Konsumentenverhalten Ihrer Kunden
3. Sofortige Reaktionsmöglichkeit bei Qualitätsmängeln
4. Automatisierung der Promoter Amplification
5. Erweiterte Touchpoint Analyse
6. Standortbezogene oder globale Anwendung
7. Erkennung von Chancen zum Wachstum



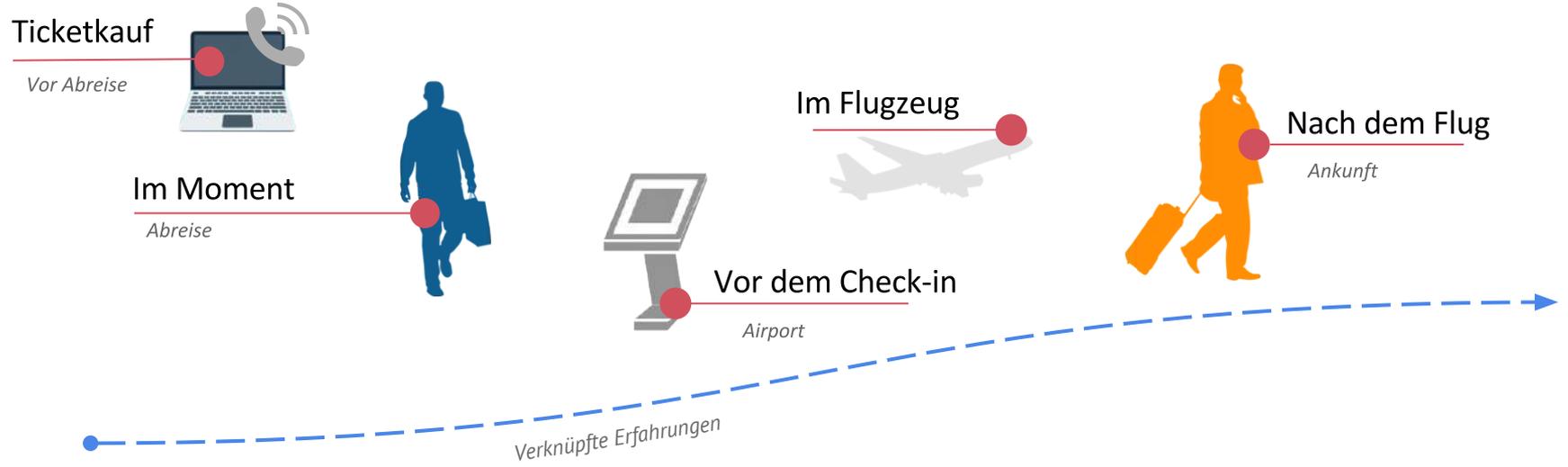


● MANAGED TOUCHPOINT  
 ▨ EARNED TOUCHPOINT

# Customer Journey - Beispiel Bank



# Customer Journey - Beispiel Airlines



# Customer Journey - Beispiel Handel

## Web

*Engagement  
vor Kauf*



## Im Geschäft

*Käuferwägung*



## In-Store Beacon

*Personalisierte  
Promotions*



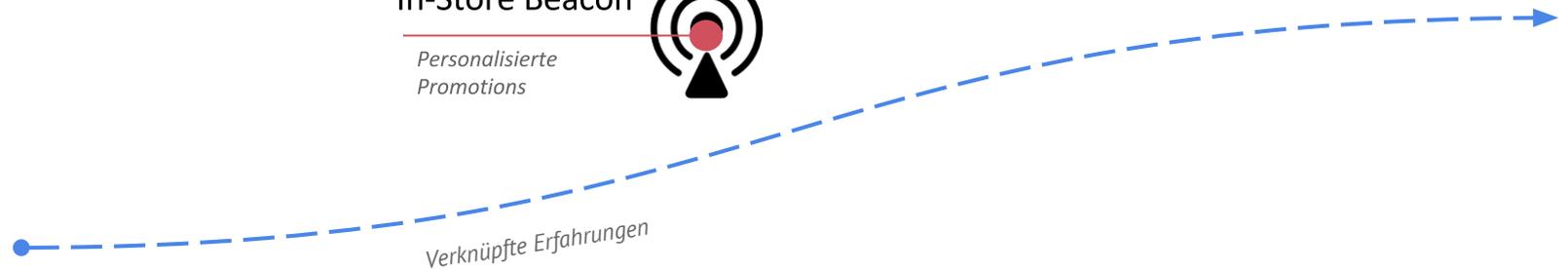
## In-the-Moment

*Nach-Kauf*



## Social Sharing

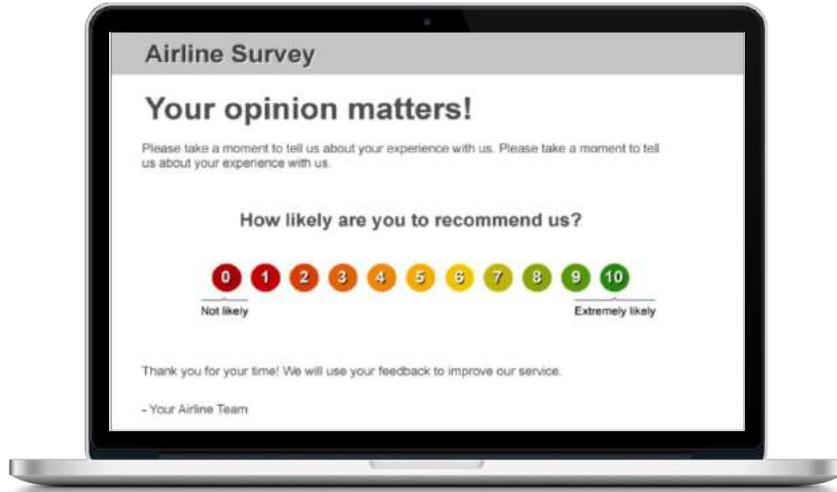
*Weitergabe von  
Erfahrungen  
Kundenloyalität  
Nach-Kauf*





# Möglichkeiten der Distribution

# E-Mail Einbettung



- Darstellung direkt in der E-Mail
- Single-Klick
- Weitergehende Fragen im späteren Browserfenster

# Feedback Tab - Webseite

## INDIVIDUELLE BEFRAGUNGSLÖSUNGEN FÜR IHREN ERFOLG

- Ausführliche Planung und Beratung im Vorfeld
- Flexible und schnelle Umsetzung
- Langfristige Betreuung und Service

### Was ist Ihr Projekt?

Wir unterstützen Sie in allen Phasen der Umsetzung.

Haben Sie Fragen dazu? Rufen Sie uns an:

☎ **+49 30 9160 7401** | **Zum Kontaktformular**

# Feedback Tab - Webseite

## INDIVIDUELLE BEFRAGUNGSLÖSUNGEN FÜR IHREN ERFOLG

- Ausführliche Planung und Beratung im Vorfeld
- Flexible und schnelle Umsetzung
- Langfristige Betreuung und Service

### Was ist Ihr Projekt?

Wir unterstützen Sie in allen Phasen der Umsetzung.

Haben Sie Fragen dazu? Rufen Sie uns an:

+49 30 9160 7401 | [Zum Kontaktformular](#)

100%

Bitte bewerten Sie folgende Punkte in Bezug auf die Webseite

	sehr gut	gut	durchschnittlich	nicht so gut	gar nicht gut
Informationsgehalt	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übersichtlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontaktmöglichkeiten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FEEDBACK

Absenden

powered by QuestionPro

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

# Einbindung in die Webseite (nativ)

Vorname:

Nachname:

E-Mail:

Zusätzliche Informationen (optional)

Jetzt kostenlos beantragen

Surveys Powered by  QuestionPro

Falls Sie an dieser Stelle kein Formular sehen, dann klicken Sie bitte [hier](#).

# Exit Befragung für den Webshop

This free survey is powered by **QuestionPro** [Create a Survey](#)

100%

**What was your primary purpose for today's visit?**

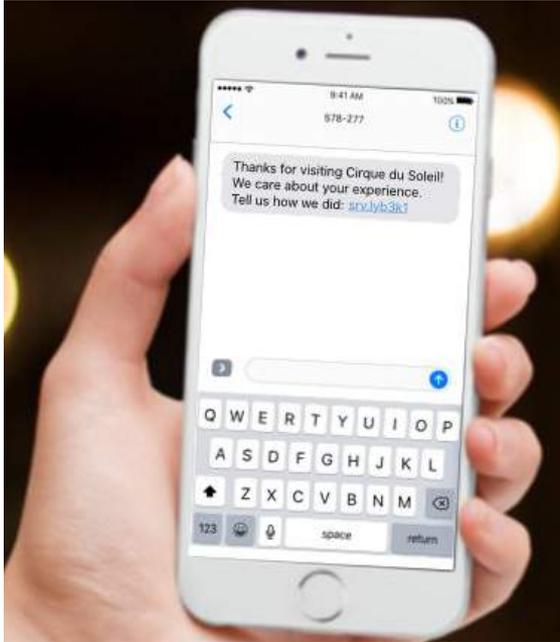
- Make a purchase
- Research products, prices etc.
- Get technical support
- Get order or other support
- Other

# Einbindung in Ihre (Native -) App



- Kunden geben ihr Feedback ohne die App zu verlassen
- Vollständige anpassbare Formulare
- Nutzung der nativen App - Optionen
  - Geolocation
  - Bestimmte Anzahl von Tagen nach der Installation
  - Nach einer bestimmten Anzahl von Öffnungen

# Einladungen per SMS / E-Mail



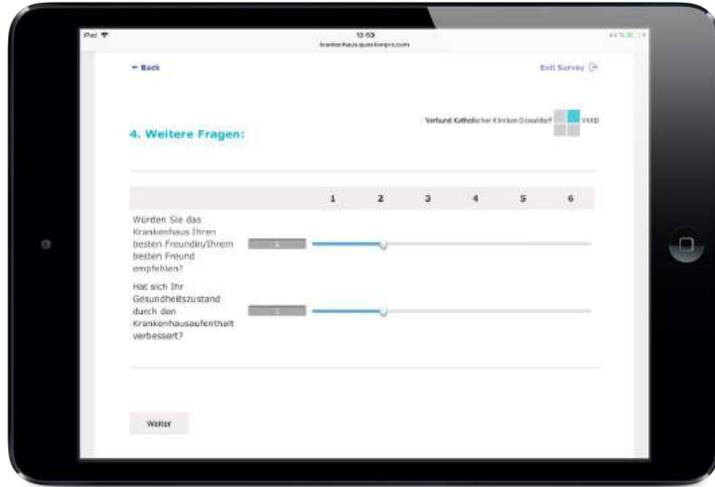
- API Integration - SMS Auslieferung weltweit
- Bis zu 400% Erhöhung der Teilnehmerquote
- SMS - ein akzeptierter Standard

# Verwendung von Terminals / Tablets



- Kiosk Modus
- Offline & Online Datenerhebung
- Zuordnung des jeweiligen Touchpoints
- Verknüpfte Befragungen

# Umfragen - Mobile Optimized



- Individuelles Design - (Corporate Identity)
- Mehr als 50 Fragetypen
- 75 Sprachen
- Verzweigungslogiken, Gewichtungen, Randomisierungen

# QR - Code



- Leinwände
- Tischaufsteller
- Visitenkarten
- Plakate
- Flyern
- Broschüren
- E-Mail Signatur



# Auswertung

# Reporting



## Reporting

- Erstellung individueller Dashboards
- Filtermöglichkeiten
- Trendübersicht
- Heatmap
- Priority Matrix
- Zeitliche Verlauf
- Performancemessung
- Zufriedenheitsanalyse

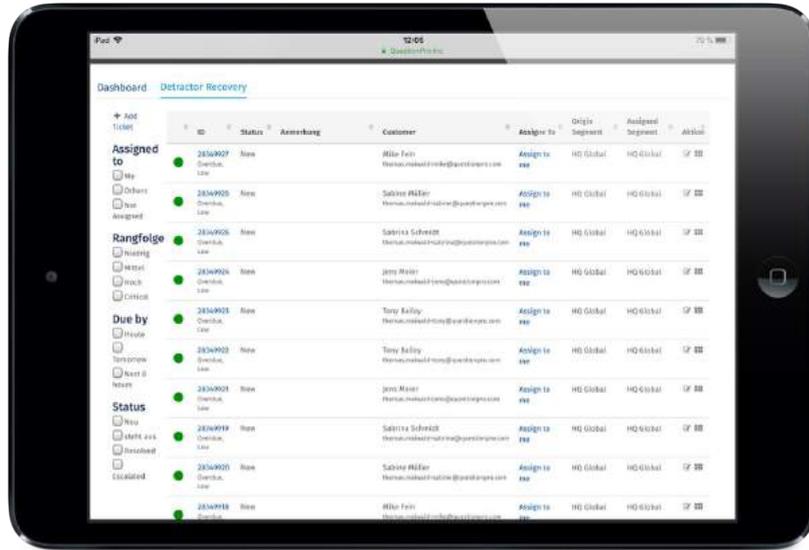
# Text Analyse



## Text Analyse

- Text - Clustering nach selbst definierten Bereichen wie: Zufriedenheit, Unzufrieden, Service, Produkte u.v.m.
- Anzeige der Gewichtung des Feedbacks
- Wordcloud

# Detractor Recovery



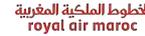
The screenshot shows a tablet displaying a 'Detractor Recovery' dashboard. The dashboard includes a sidebar with filters for 'Assigned to', 'Rangfolge', 'Due by', and 'Status'. The main area contains a table with the following data:

ID	Status	Anmerkung	Customer	Assign to	Origin Segment	Assigned Segment	Aktion
2834907	New		Willy Fein Willy.Fein@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834908	New		Sabine Müller Sabine.Mueller@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834909	New		Sabine Schmitt Sabine.Schmitt@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834910	New		Tom Müller Tom.Mueller@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834911	New		Tony Bailey Tony.Bailey@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834912	New		Tony Bailey Tony.Bailey@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834913	New		Tom Müller Tom.Mueller@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834914	New		Sabine Schmitt Sabine.Schmitt@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834915	New		Sabine Müller Sabine.Mueller@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]
2834916	New		Willy Fein Willy.Fein@willyfein.com	Assign to xxx	HQ Global	HQ Global	[?] [x]

## Beschwerdemanagement

- Ticketmanagement
- Festlegen von Rangfolgen
- Statusabfrage
- Zuteilung von Aufgaben

# Kunden



You're our world



# Kontakt

## QuestionPro GmbH

Friedrichstraße 171

10117 Berlin

Germany

E-Mail: [kundenservice@questionpro.com](mailto:kundenservice@questionpro.com)

Tel: +49 30 9160 7401

[www.questionpro.de/cx](http://www.questionpro.de/cx)

