

# Journey Mapping

Gewinnen Sie einen umfassenden und aussagekräftigen Überblick über die Customer Experience Ihrer Kunden mit Ihrem Unternehmen.

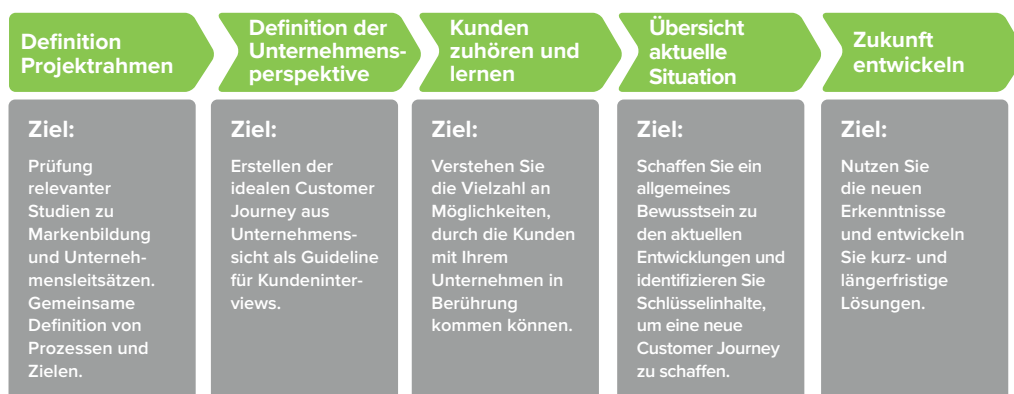
Diese ausführliche Überprüfung wird durch ein erfahrenes MaritzCX-Team mit den folgenden Zielen durchgeführt:

- die persönlichen und emotionalen Gesichtspunkte der Customer Experience **zu ermitteln, zu dokumentieren und zu verstehen** – Aspekte, die in rein quantitativen Analysen zumeist fehlen;
- **Erstellung einer detaillierten visuellen Übersicht**, die einzelne Kunden-Touchpoints und -Interaktionen in den größeren Kontext der gesamten Customer Journey stellen;
- **Identifizierung von Schlüsselmomenten**, die Wahrnehmung und Zufriedenheit des Kunden am meisten beeinflussen, um sie laufend überwachen und verbessern zu können;
- **Aufbau und Entwicklung eines internen Verständnis, was Ihre Kunden erleben**, um in Ihrem gesamten Unternehmen eine starke CX-Kultur zu etablieren;
- **Aufdecken von Lücken und Schwächen in Ihrem existierenden Voice-of-Customer (VOC)-Programm auf**, die Sie daran hindern, Kundenfeedbacks in Geschäftserfolge zu verwandeln.

Nutzen Sie die bewährten Journey-Mapping-Prozesse zur Optimierung Ihrer CX-Ergebnisse:

- 1 Definieren Sie den Rahmen des Projektes durch die Auswertung bereits existierender Studien, Markenbildungsprozesse und Kundenversprechen.
- 2 Verschaffen Sie sich einen genauen Eindruck darüber, wie Ihr Unternehmen derzeit die gesamte Customer Journey wahrnimmt.
- 3 Hören Sie Ihren Kunden zu und lernen Sie von ihnen, indem Sie aus einer Vielzahl an Quellen Informationen zusammentragen.
- 4 Nutzen Sie neue Informationen, um Ihr eigenes Verständnis zu hinterfragen und eigene Fehleinschätzungen zu korrigieren.
- 5 Entwickeln Sie einen Plan für die Optimierung der Customer Journey. Nutzen Sie dafür eine Kombination aus kurz- und längerfristigen Lösungen.

## Wie sieht der Journey-Mapping-Prozess aus?



Dieses Beispiel gibt Ihnen einen ersten Eindruck über unseren Journey-Mapping-Prozess.

## DETAILS ZUM JOURNEY-MAPPING

Journey Mapping ist ein flexibles Beratungswerkzeug für Unternehmen, die sich einen lückenlosen, aussagekräftigen Einblick in die wahren Gefühle, Wahrnehmungen und Erfahrungen ihrer Kunden wünschen. Zudem bietet es Quellen, Expertenwissen und Dokumentation – inklusive detaillierter Darstellungen der kompletten Customer Journey – um versteckte Schlüsselmomente zu entdecken und die Diskrepanz zwischen interner CX-Wahrnehmung und externer Kundenwirklichkeit abgleichen zu können.

## LEISTUNGSUMFANG

Maßgeschneidert zu Ihren Bedürfnissen bietet MaritzCX drei Journey-Mapping-Untersuchungslevel an:

Beinhaltete Dienstleistungen	Basic	Standard	Premium
Journey Map aus Kundensicht	✓	✓	✓
1-2 tägiger Workshop vor Ort – Prozessdefinition	✓	✓	✓
Qualitative Bewertung der derzeitigen Customer Journey durch die Mitarbeiter	✓	✓	✓
Workshop-Vorbereitungen	✓	✓	✓
Qualitative Bewertung der Journey Map durch die Kunden	✓	✓	✓
Zwischenbericht der Ergebnisse mit der Arbeitsgruppe	✓	✓	✓
Vor-Ort-Präsentation der Ergebnisse	✓	✓	✓
Blueprint der internen Einflüsse		✓	✓
Quantitative Bewertung der Journey Map durch die Kunden		✓	✓
Customer Relationship Studie einschließlich Key Customer Touchpoints		✓	✓
Customer Experience Design Workshop für 3 Touchpoints			✓
Verknüpfung mit dem Finanzmodell			✓
Weitere Journey Map für ein weiteres Produkt / Dienstleistung			✓

Verfügbare Add-ons	Basic	Standard	Premium
Weitere Journey Map für ein weiteres Produkt / Dienstleistung	✓	✓	In-begriffen
Quantitative Mitarbeiterbefragung zum Vergleich mit den Kundenwahrnehmungen	✓	✓	✓

## KERNLEISTUNGEN

Als Bestandteil des Journey-Mapping-Prozesses erstellt das MaritzCX-Team einen detaillierten Abschlussbericht, der folgendes beinhaltet:

- **Hochwertige und detaillierte visuelle Journey Maps**, umgesetzt von einem professionellen Grafikdesigner.
- **Einen detaillierten Customer-Journey-Bericht**, der Schlüsselbereiche für neue Potentiale identifiziert und individuelle Empfehlungen zur Optimierung Ihrer CX-Strategie formuliert.
- **Empfehlungen** zu Verbesserung und Ausbau Ihres VoC-Programmes durch die Ergänzung neuer CX-Elemente.
- **Ein Portfolio an neuen Ideen** für kurz- und langfristige Verbesserungen Ihrer Customer Experience über die gesamte Customer Journey hinweg.

### Ein CX-Consulting-Partner, dem Sie vertrauen können

MaritzCX konnte bereits einigen der größten, erfolgreichsten Unternehmen dabei helfen, die Customer Journey zu verstehen und zu verbessern. Entdecken Sie, wie wir dies auch bei Ihrem Unternehmen schaffen können.



Beginnen Sie jetzt damit, jede Customer Journey besser zu verstehen und zu optimieren

Für alle Fragen rund um Journey Mapping und MaritzCX stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

**DACH** +49 (0)40 369 833 0 | **GB & Irland** +44 (0)1494 590 600 | **USA** +1 385.695.2800 | **Asien-Pazifik** 1800 271 670

[maritzcx.de](http://maritzcx.de)

[maritzcx.co.uk](http://maritzcx.co.uk)

[maritzcx.com](http://maritzcx.com)

[maritzcx.com](http://maritzcx.com)

MaritzCX ist der Ansicht, dass Unternehmen in der Lage sein sollten, die Erfahrungen und Wünsche jedes einzelnen Kunden an jedem Berührungspunkt wahrzunehmen und zu verstehen und auf sie zu reagieren. Wir helfen Unternehmen, Kundenbindung, Konversion und Kundenwert zu steigern, indem wir die Analyse der Kundenerfahrung sowie entsprechende Handlungssysteme tief in der DNA der Geschäftstätigkeit verwurzeln. MaritzCX ist die Kombination des erfahrenen Beratungsservices von Maritz Research mit der ausgezeichneten CX-Plattform von Allegiance. **Weitere Informationen finden Sie unter [www.maritzcx.de](http://www.maritzcx.de)**