

# Was bedeutet Experience Management

Experience Management (XM) organisiert die zentralen Erlebnisformen, denen Menschen bei der Interaktion mit Unternehmen begegnen: Vom Produkt, über den Mitarbeiter bis hin zum gesamten Markenerlebnis. Nur wenn zentrale Erlebnisbereiche positiv ausfallen, ist das Gesamterlebnis perfekt. Viele Unternehmen erfragen heute bereits teilweise Kunden- oder Mitarbeitererfahrungen. Doch das reicht nicht aus.

Begeistern Sie Ihre Kunden. Pflegen Sie eine außergewöhnliche Mitarbeiterkultur. Auf diese Weise entstehen echte Kultmarken. Egal ob Kunden, Mitarbeiter, potenzielle Käufer, Nutzer, Partner, Zulieferer, Verbraucher, Studenten oder Investoren – Experience Management beruht auf Softwarelösungen, mit deren Hilfe Unternehmen sämtlichen Interessengruppen ein großartiges Erlebnis bieten können.

# So funktioniert Experience Management

## Daten sammeln

Erreichen Sie Ihre Zielgruppe dort, wo Sie die höchsten Rücklaufquoten erzielen: egal ob online, offline oder mobil. Die Daten werden an den unterschiedlichsten Touchpoints eingesammelt.

## Analysieren

Prognostizieren und priorisieren Sie Trends und besondere Anforderungen von Interessengruppen. Identifizieren Sie wichtige Einflussfaktoren und treffen Sie fundierte Entscheidungen.

## Maßnahmen ableiten

Entscheidend ist die Umsetzung der Maßnahmen, die aus der Analyse der Umfragen abgeleitet werden. So optimieren Sie Ihre Ergebnisse fortlaufend.

# Die Bereiche des Experience Managements

Experience Management besteht aus vier Säulen und der Plattform als Kern der Lösung: Product-, Customer-, Employee-, Brand- und CoreXM

Diese Positionen gilt es zu überwachen. Dies ist am effizientesten, wenn Sie die Daten aus den verschiedenen Bereichen in einer einzigen Plattform sammeln, auswerten, Maßnahmen ableiten und umsetzen. So können Kunden und Mitarbeiter eine holistisch positive Wahrnehmung erzeugen.

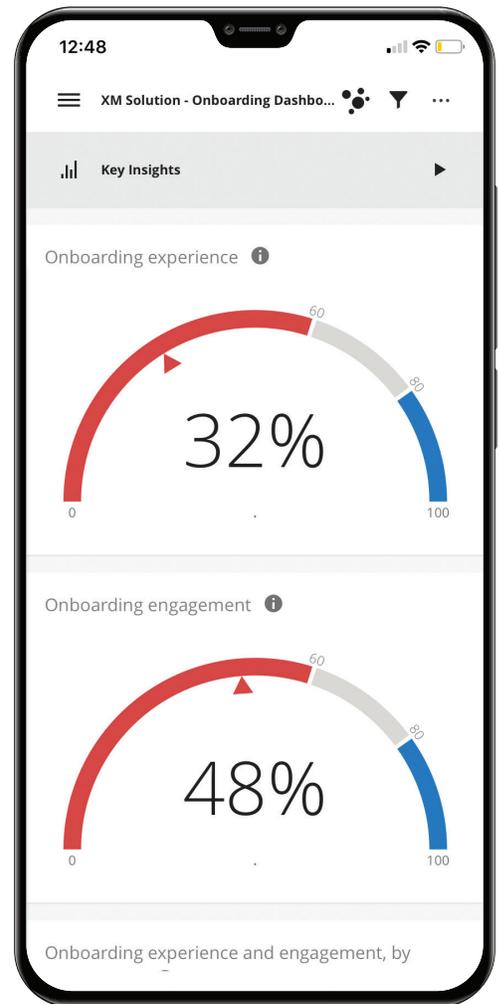


# Das Qualtrics Angebot

Qualtrics ist eine Software-Plattform, mit der mittelständische-, als auch Großunternehmen Erfahrungslücken schließen. Die XM-Plattform macht es jedem Unternehmen leicht, Erfahrungsdaten (X-Daten) – wie Überzeugungen, Emotionen und Gefühle von Kunden und Mitarbeitern – zu sammeln, zu verstehen und Maßnahmen daraus abzuleiten und durchzuführen.

Teams, Abteilungen und ganze Organisationen nutzen die Qualtrics XM Platform™, um die vier wesentlichen Experience-Bereiche zu optimieren: die Customer Experience, die Employee Experience, die Produkt-Experience und die Brand Experience.

Über 10.500 Unternehmen weltweit, darunter mehr als 75 Prozent der Fortune-100-Unternehmen, und 99 der 100 besten Business Schools der USA, setzen auf die Qualtrics-Technologie.



## Research Services

Qualtrics kann eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung entwickeln. Ganz gleich, ob Sie eine Full-Service-Lösung vom Umfrageentwurf über die Analyse bis hin zum Reporting wünschen, unser Team entwickelt eine passende Lösung für Sie.

## Marktplatz

Darüber hinaus bietet der Qualtrics Marktplatz eine umfangreiche Auswahl von Lösungen, die von Experten entwickelt wurden. Diese sind speziell auf die Bedürfnisse von Unternehmen und den verschiedenen Industrien zugeschnitten.

## Partnerschaften

Qualtrics arbeitet weltweit mit führenden Beratungsunternehmen und Partnern zusammen und unterstützt Sie dabei, relevante Produkte auf den Markt zu bringen, die Loyalität ihrer Kunden zu steigern, eine exzellente Mitarbeiterkultur zu schaffen und neue Kultmarken zu entwickeln.



Seit November 2018 gehört Qualtrics zum SAP Konzern. Im Kern geht es bei diesem Zusammenschluss darum, Experience Daten (X-data™) und operative Daten (O-data™) zusammenzuführen, um noch weitreichendere Erkenntnisse über Kunden und Mitarbeiter zu gewinnen. Das Ziel ist es, eine ultimative Experience-Management-Lösung zu entwickeln.

**Kontakt: +49 (0)89 2206 13 65**  
**qualtrics.com**