

## MaritzCX ActionCX™

### Weiterentwicklung von einer reaktiven, antwortfokussierten Haltung hin zu einem CX-Denken in allen Unternehmensbereichen

Unternehmen mit bewährten Case-Management-Routinen können die Erfahrungen einzelner Kunden leicht verbessern. Doch diese individuell wirkenden Aktionen sorgen nicht für einen nachhaltigen Geschäftserfolg. Nur mit einem systematischen Vorgehen können Unternehmen über alle Abteilungen hinweg exzellente Kundenerlebnisse schaffen.

Mit der Kombination von Technologie, Best-Practice-Analysen und fundierter CX-Expertise bietet ActionCX jetzt genau diese Möglichkeit. Unternehmen werden systematisch darin unterstützt, ganzheitlich orientierte Veränderungen zu realisieren und die Kundenfokussierung ihrer Mitarbeiter nachhaltig und tiefgreifend zu verbessern. Kundenerlebnisse werden systematisch optimiert und Changeprozesse innerhalb des Unternehmens nachhaltig angestoßen.

Wie das funktioniert? Mit Hilfe einer leistungsfähigen Technologieplattform, die nicht nur Kundenfeedbacks sammelt und gezielt Case-Management-Aktionen triggert, sondern die in Ihren Daten erscheinenden Muster identifiziert und analysiert. Sie unterstützt Sie dabei, systematisch in Ihrem Unternehmen die Punkte mit höchstem Optimierungsbedarf zu lokalisieren. MaritzCX hält für genau diese Schnittstellen eine Vielzahl professioneller Services und Beratungswissen bereit, mit denen Sie individuelle Maßnahmen-Pläne zum Aufbau einer stärker CX-fokussierten Unternehmenskultur erfolgreich umsetzen und verankern können.

#### AUFBAU EINER AUSGEREIFTEN, EFFEKTIVEN ACTION-PLANNING-LÖSUNG

Natürlich unterscheidet sich Action Planning je nach Unternehmen. Dennoch haben alle MaritzCX-Action-Planning-Lösungen einige wichtige Gemeinsamkeiten.

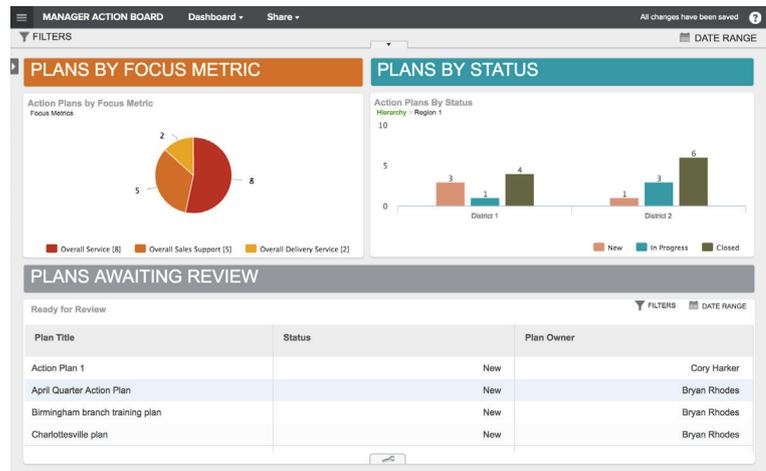
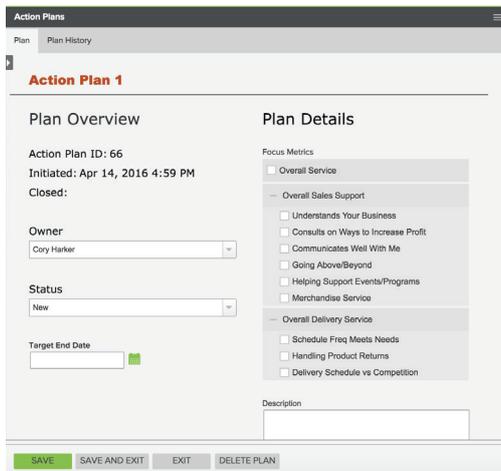
*Eine leistungsstarke Plattform, die aus individuellem Feedback unternehmensweit relevante Erkenntnisse extrahiert*

Ein effektives Action-Planning beginnt mit der Fähigkeit, individuelle Kundenfeedbacks in eine Quelle für unternehmensoroptimierende Prozesse zu verwandeln. Die MaritzCX-Plattform verfügt über eine leistungsstarke Technologie, die zum einen an vielen unterschiedlichen Feedback-Schnittstellen automatisch Daten sammelt, sie auf ihre Muster hin analysiert und in CX-relevante Insights verwandelt. Zudem liefert sie einen detaillierteren Einblick in die systemischen Faktoren, die sich besonders auf die Kundenerfahrungen auswirken. So lassen sich Veränderungsprozesse auf einem sehr viel grundlegenden Niveau anstoßen.

#### ActionCX wird Ihnen dabei helfen:

- individuelle Kundenfeedbacks und Case-Management-Prozesse miteinander abzugleichen
- Ihre Routinen, Prozesse, das Mitarbeiterverhalten und die Unternehmenskultur den wichtigsten Kundenthemen anzupassen
- individuelle, ausgereifte CX-Action-Pläne zu entwickeln, die perfekt auf die Bedürfnisse und Ziele Ihres Unternehmens abgestimmt sind.
- jedem Mitarbeiter punktgenau die Detailinformationen zur Verfügung zu stellen, mit denen er Kundenerlebnisse kontinuierlich verfolgen und verbessern kann.





**Dynamische Action-Planning-Workflows, die CX-Insights in Maßnahmen verwandeln**

ActionCX bietet Ihnen flexible Tools an, die das Formulieren zielgerichteter Action-Pläne auf Basis Ihrer Prioritäten extrem erleichtern – und sie dann durch bewährte Best-Practice-Workflow-Instrumente wie automatische Benachrichtigungen, Erinnerungen und das Einholen von Bestätigungen effektiv ergänzen.

Diese flexiblen Pläne und Workflows können für jeden im Unternehmen – von der geschäftsführenden Ebene über das CX-Management bis hin zu Abteilungsleitern und Angestellten – funktionalisiert werden.

**Action-Planning-Services und -Expertise**

Die MaritzCX-Plattform verfügt über die Technologie, mit der Unternehmen Action Planning zu einem integralen Bestandteil Ihres CX-Programms machen können. Zudem bietet MaritzCX auch die passenden Services und die Expertise an, die es Unternehmen ermöglicht, ActionCX erfolgreich zu implementieren und tragfähige Verbesserungsstrategien für die gesamte Organisation sicherzustellen.

Das beinhaltet zum einen auch eine True-Driver-Analyse, die genau die Faktoren untersucht, die die Kundenerfahrungen am stärksten beeinflussen; zum anderen erhalten Sie so den Blick auf Benchmarks, mit denen Sie Ihre CX-Performance mit der anderer Unternehmen Ihrer Branche oder Region vergleichen können. Und schließlich umfasst das Angebot noch weitere Dienstleistungen, mit denen Sie eine starke Basis für Ihre Action-Planning-Initiativen schaffen.

**Flexibles Berichtswesen und Dashboards, die Ihre CX-Daten zum Leben erwecken**

Eine kontinuierliche CX-Optimierung erfordert ein aktives Engagement auf allen Ebenen Ihres Unternehmens – von der Geschäftsleitung bis hin zu den Frontline-Managern und -Mitarbeitern. Die MaritzCX-Plattform erleichtert Ihnen das Erstellen dynamischer, flexibler Berichte und Dashboards, die Ihre Ziele und Chancen hervorheben und Ihre Fortschritte genau messen und darstellen.

**Machen Sie noch heute den ersten Schritt vom individuellen Case-Management zum umfassenden Action Planning**

Besuchen Sie uns auf [www.maritzcx.de](http://www.maritzcx.de). Wir zeigen Ihnen, wie Sie aus einem einfachen CX-Case-Management ein ausgereiftes, umfassendes Action Planning für Ihr gesamtes Unternehmen machen können. customers into mature action planning for your entire organisation.

Für eine Produktvorführung oder weitere Informationen kontaktieren Sie uns:

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 jederzeit an jedem Berührungspunkt wahrzunehmen, 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.