

CXinsights

360° Benchmarking der Customer Experience

Planung und Controlling von Marketingmaßnahmen benötigt nicht nur standardisierte und vergleichbare Kennzahlen, sondern auch einen differenzierten Einblick in das Erleben der Kunden.

CXinsights, das 360° Benchmarktool von phaydon, ermittelt detailliert, wie Kunden den Umgang mit Ihren Services und Produkten erleben, und bietet zugleich den Vorteil, Ihnen Kennzahlen zu relevanten Wirkungsdimensionen zu liefern.

Mit CXinsights werden Ihre Services, Websites, Produkte und Leistungen und Marke gemessen und die relevanten Treiber für die Conversion identifiziert. Dabei bietet das standardisierte Tool genügend Flexibilität, an die jeweilige Branche und Fragestellung angepasst zu werden. CXinsights eignet sich für einmalige Studien, aber auch für den Wettbewerber- und Wellenvergleich im Sinne eines kontinuierlichen Controllings.

Vorgehen und Methode

Bei der Messung der Customer Experience stellen wir einen Bezug zwischen dem Kontakt zum Unternehmen (z.B. über die Website, Direct-Mailings oder Verkaufsstellen) und der Befragung her, um das unmittelbare Erleben mit dem Service zu erheben. Dies kann beispielsweise telefonisch nach der Nutzung eines bestimmten Kundenservices erfolgen, aber auch online z.B. mittels Remote Testing, nachdem die Nutzer die Website in realistischen Nutzungsszenarien kennengelernt haben, oder face-to-face bei der Nutzung des Produkts selbst.

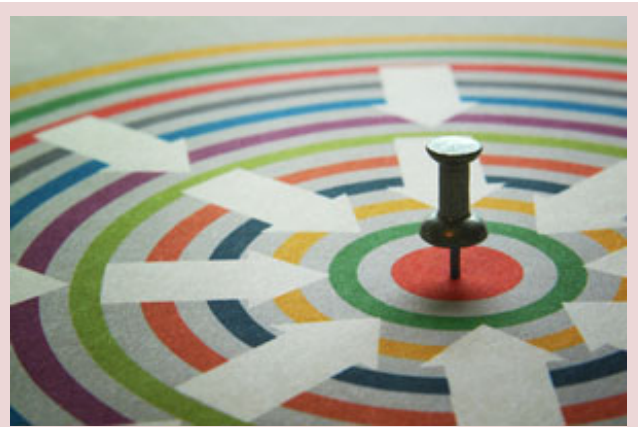
Gemessen werden die User Experience während bzw. nach Nutzung des Services, die Wahrnehmung des Produkts und der (Zusatz-)Leistungen, die Markenwahrnehmung sowie die finale Abschlussbereitschaft (Conversion). Treiberanalysen liefern weitere Insights zu den relevanten Einflussfaktoren und offenbaren Stärken und Schwächen des Produkts.

Ihre Vorteile

CXinsights bietet Ihnen die 360° Perspektive auf die Customer Experience und verdichtet die Ergebnisse zu aussagekräftigen Kennzahlen, mit denen Sie Ihren Erfolg aus Kundensicht regelmäßig messen können.

Artikel und Publikationen zum Thema

- „CXinsights – ein innovatives Benchmarktool zur Vertriebs- und Markensteuerung im Web. Ergebnisse einer Studie zu Internetangeboten privater Krankenversicherungen“ eine Kooperationsstudie von phaydon | research+consulting und forsa, Januar 2010 – PDF-Download
- „Effiziente Marken- und Vertriebssteuerung im Netz: Remote Testing für Messung und Benchmarking der Customer Experience von Websites“ von Dr. Anne Katrin Lensch, Markus Hoyer und Daniel Schmeißer – Erschienen in: „Erst fragen, dann machen – Mit Marktwissen zum Erfolg digitaler Innovationen“ herausgegeben von Sven Hischke, Jens Mühlner, Christian Salwiczek, Malthe Wolf, Bernhard Engel, 2010 – PDF-Download



Mögliche Fragestellungen

- Wie erleben die Kunden mein Produkt und meine Services?
- Welchen Einfluss hat die Markenwahrnehmung auf die Conversion und die gesamte Customer Experience?
- Wie erfolgreich sind durchgeführte Marketingmaßnahmen?
- Wie gut schneidet mein Produkt in den verschiedenen Dimensionen im Vergleich zum Wettbewerb ab?

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihren individuellen Fragestellungen unterstützen zu können.
Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner

