



DISCOVER

TNS Infratest – Stakeholder Management Customer Experience Management

„Kundenzentrierte Unternehmensführung braucht effektive CEM-Systeme. Wir sind Ihr zuverlässiger Partner für erfolgreiche Konzeption, Implementierung und Abwicklung.“

Integriertes Customer Experience Management – die konsequente Weiterentwicklung vom Weltmarktführer im Kundenbindungs Management

Neue Kunden zu gewinnen ist wesentlich teurer als bestehende Kundenbeziehungen zu pflegen. Um diese Beziehungen über den gesamten Lebenszyklus zu optimieren, muss das Management die Treiber der Kundenbindung genau verstehen. Gleichzeitig muss die gesamte Organisation kontinuierlich darauf fokussiert sein, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen.

Für diese Aufgabe benötigen Sie praxisbewährte Analysetools zur Bestimmung, Priorisierung und Kontrolle der strategischen Stoßrichtung. Gleichzeitig müssen an die einzelne Transaktion mit dem Kunden angebundene Feedbacksysteme etabliert sein, damit jeder einzelne Mitarbeiter unmittelbar die Konsequenzen seines Handelns nachvollziehen kann. TNS Infratest als Weltmarktführer im Stakeholder Management verfügt

über die notwendige Expertise im Aufbau komplexer, miteinander verknüpfter Systeme für erfolgreiches Customer Experience Management.

Strategisches CEM

Strategisches CEM hilft Ihrem Unternehmen, eine an den Bedürfnissen Ihres Kunden ausgerichtete Strategie zu entwickeln, die den Aufbau langfristiger und profitabler Kundenbeziehungen verfolgt. TRI*M als weltweit erfolgreichstes Analyse- und Managementtool im Stakeholder Management liefert Ihnen die entscheidungsrelevanten Informationen zur

- Ermittlung der kritischen Unternehmensprozesse aus Kundensicht
- Priorisierung möglicher Verbesserungen entlang der Kundenbedürfnisse
- Fokussierung der Entscheidung auf Ansätze, die Kundenwünsche und Unternehmensziele in Einklang bringen

Strategisches CEM ist die Grundlage für eine nachhaltige, kundenzentrierte Unternehmensstrategie, die langfristige Kundenbeziehungen anstrebt. Die daraus abgeleiteten Schritte müssen zu tatsächlichen Verhaltensänderungen in der Organisation führen – ein Schwachpunkt vieler existierender Programme.

Taktisches CEM

Taktisches CEM zielt auf die unmittelbare Nutzung von Feedback zu Kundenprozessen ab. Dieses Feedback kann durch Kunden selbst, aber auch durch Mystery Shopper oder Mitarbeiter der Organisation erfolgen. Nur die konsequente Erhebung, Weiterleitung und Bearbeitung dieser Impulse ermöglicht es, Serviceprozesse kontinuierlich und ausgesprochen zeitnah zu verbessern.

Kernbausteine taktischer CEM Systeme

- Modernste Technologie zur Erhebung von Feedback zum Customer Touchpoint (CATI- oder Online Interviews, gegebenenfalls im Switch Mode, Digital Voice Recording)
- Benutzerfreundliche Online-Portale für „Hot Alerts“, „Near Real Time“-Reporting, effiziente Maßnahmenplanung und Erfolgskontrolle von Serviceprozessen
- Process Blueprinting Support auf Basis effektiver Standardprozesse zur Umsetzung von Kundenfeedback
- Methoden und Ressourcen zur nachhaltigen Aktivierung der Prozessverantwortlichen (z.B. Trainingssysteme)

Unser Angebot

- Die intelligente, in der täglichen Praxis bewährte Verknüpfung aller Elemente – Technik, Organisation und Personal – ist Kern des Angebotes von TNS Infratest.
- Als Systemintegrator verbinden wir die Vorzüge moderner IT-Lösungen mit Marktforschungsexpertise und dem Wissen über die Wirkung auf die im Serviceprozess handelnden Menschen – Kunden und Mitarbeiter.
- Dabei behalten wir sowohl strategische Aufgabenstellungen als auch taktisch-operative Aspekte des CEM im Auge.

Warum TRI*M™?

TRI*M™ ist eine erstklassige Lösung, die:

- State-of-the Art im Bereich Stakeholder Management ist,
- über weitreichende Benchmarking-Fähigkeiten verfügt und dabei auf über 18.000 TRI*M™ Studien aus aller Welt zurückgreifen kann,
- weltweit bereits von über 1.800 Kunden eingesetzt wurde (darunter ~50% der Fortune 100 Unternehmen innerhalb der vergangenen vier Jahre).

TNS Infratest bietet:

- Umfassende Stakeholder Management Forschungskompetenz mit Beratern vor Ort in 80 Ländern.
- Das TRI*M™ Center in München als unser globales Kompetenzzentrum – führend auf dem Gebiet der Stakeholder Management-Forschung und -Beratung.
- Handlungsorientierung und Beratung bei der Umsetzung von Forschungsergebnissen in Maßnahmen.

Kontakt

TNS Infratest
Landsberger Straße 284
80687 München

Dr. Susanne O’Gorman

t +49 (0)89 5600 1326
f +49 (0)89 5600 1690
e susanne.ogorman@tns-infratest.com

www.tns-infratest.com

TNS is a trade mark of Taylor Nelson Sofres,
a Kantar Group company