

# BEST CUSTOMER EXPERIENCE

## » Touchpoint Management

# Touchpoint Management

Eine exzellente Kundeninteraktion, die die zentralen Bedürfnisse der relevanten Zielkundensegmente trifft, ist einer der Schlüsselfaktoren für Kundenloyalität und langfristige Kundenbeziehungen. Ein ganzheitliches Touchpoint Management hilft dabei auf die wichtigen Touchpoints zu fokussieren und durchgängig positive Customer Experience zu erzeugen.

## Ablauf



1. Zieldefinition und Festlegung von KPIs für die Touchpoints



2. Durchführung Touchpoint Audit und Nullmessung



3. Handlungsempfehlungen & TP-Implementierung anhand der Kundenbedürfnisse



4. Kontinuierliches Tracking & Optimierung

## Vorgehensweise

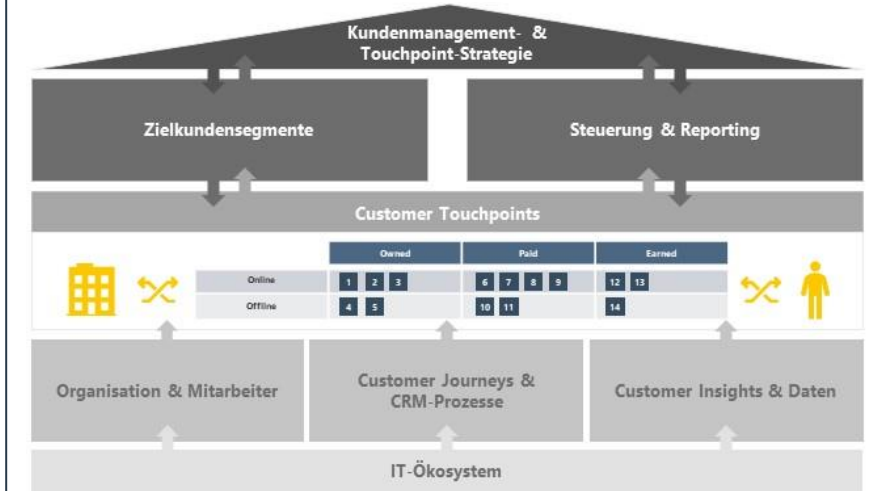
- Schaffung der **organisatorischen Voraussetzungen** für ganzheitliches Touchpoint Management
- Ermittlung der **relevanten Zielkundensegmente** und deren **zentralen Bedürfnisse** sowie **Customer Journeys** für wichtige Use Cases
- **Zieldefinition** für die Touchpoints, Ableitung **geeigneter KPIs** und eines **Messkonzepts** zur Touchpoint-Performance
- **Touchpoint Audit** mit empirischer Befragung von Kunden, Nicht-Kunden und Mitarbeitern bzgl. der TP-Reichweite und TP-Relevanz
- **Implementierung** der Touchpoint-Funktionalitäten gemäß der Kundenbedürfnisse zur **Steigerung der Kontaktzufriedenheit**
- **Kontinuierliches Tracking** der TP-Performance & **Optimierung**

## Mehrwert & Nutzen

- **Ganzheitlicher Ansatz**, der das Zusammenspiel unterschiedlicher Disziplinen und organisatorischer Einheiten berücksichtigt
- Stimmiger, zielgerichteter Auftritt über die verschiedenen Touchpoints hinweg sorgt für **positive Customer Experience**
- **Fokussierung** auf die **Touchpoints**, die aus Sicht der **relevanten Zielkundensegmente** hohe Bedeutung haben
- **Optimierung** des **Touchpoints-Mix** und der Marketing-Budget-allokation auf die **wichtigsten** und **effektivsten Touchpoints**

## Lösungsansatz

Ganzheitliches Customer Touchpoint Management erfordert das Zusammenspiel unterschiedlicher Disziplinen sowie organisatorischer Einheiten und Funktionen



# IHRE ANSPRECHPARTNER

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



Thomas Hamele

Geschäftsführender  
Gesellschafter

+49 (0) 172 41 42 255

hamele@best-customer-  
management.com



Frank Meyrahn

Geschäftsführender  
Gesellschafter

+49 (0) 172 59 81 988

meyrahn@best-customer-  
management.com



Dr. Markus Guthier

Head of Customer Centric &  
Digital Transformation

+49 (0) 177 28 20 244

guthier@best-customer-  
management.com

**BCM. Best Customer Management.**

Frauenstr. 22

80469 München

+49-172-4142255

hamele@best-customer-management.com

www.best-customer-management.com

Ein Unternehmen der **2Mforum.** Gruppe.