

# Woche der Marktforschung: Pitch: CX-Plattformen und -Ansätze

## 1/2

Aus „der Kunde ist König“ ist längst Customer Centricity geworden. Allein: Sich Kundenzentrierung auf die Fahne zu schreiben, wird dem Anliegen, den Kunden in das Zentrum aller Überlegungen zu rücken, nicht gerecht. Welche CX-Ansätze und -Plattformen dabei helfen und wie sie das tun, zeigen SKOPOS, Forsta und tbd.

### **SKOPOS CONNECT: Listen, Learn, Act – Wie qualitative Insights dank Community-Integration Ihr CX Management komplettieren**

Digitalisierung und moderne Technologien machen es möglich, dass wir Kunden an jedem Touchpoint ihrer Customer Journey abholen und befragen können. Die gewonnenen Insights helfen uns dabei, in Kombination mit O-Daten neue Produkte und Services zu entwickeln und das Markenerlebnis der Kunden zu verbessern. Klassisches Listen & Act. Doch häufig kommt das „Learn“ im CX-Prozess zu kurz. Mit unseren Kunden-Communities und dank der nahtlosen Integration in Ihre CX-Infrastruktur (z. B. Qualtrics) beziehen wir Kunden als Nutzer, Ideengeber und Kritiker in die Gestaltung neuer Produkte und Services mit ein und führen so qualitative und quantitative Daten zusammen. Listen, Act AND Learn!

### **Forsta: Mehr verstehen mit *Forsta* – Erkenntnisgewinn und Daten-getriebene Entscheidungen im Fokus**

Digitale Transformation, Change Prozesse und kürzere Entwicklungszyklen. Dazu der laute Schrei nach Innovation und positiver Geschäftsentwicklung. Die Demokratisierung und Nutzbarmachung von Daten ist heute eine Schlüsseldisziplin. Insbesondere Stimmen, Meinungen und Ideen von uns Menschen gewinnen rasant an Bedeutung. Welche Möglichkeiten bietet die Customer Experience & Research Plattform von Forsta [norw., „verstehen“], wertvolle Erkenntnisse zu erhalten und Ihr Business zu verbessern?

### **Survalyzer: Dank CX Management positive Kundenerfahrungen schaffen**

Die Customer Experience stellt den Konsumenten und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt. Erfolgreiche Unternehmen lernen aus den Erfahrungen, die ihre Kunden machen.

Customer Experience Management schafft positive Kundenerfahrungen anhand der Steuerung, Auswertung und Optimierung von Kundenerlebnissen. Survalyzer stellt zusammen mit (r)evolution GmbH die neueste Generation einer CX Lösung für einen führenden weltweiten Logistikanbieter dar und präsentiert den Teilnehmenden diesen Customer Experience Case sowie die daraus resultierenden Benefits.

#### **Beginn:**

Donnerstag, 7. Oktober 2021, 15:00 Uhr

#### **Ende:**

Donnerstag, 7. Oktober 2021, 16:00 Uhr

#### **Veranstaltungsort:**

Online

#### **Website & Anmeldung:**

<https://www.marktforschung.de/aktuelles/woche-der-marktforschung/event-kalender-und-anmeldung/#modal567574>