

# Customer Centricity Maturity Model

## Der Weg zum kundenorientierten Unternehmen

	1 IGNORIEREN	2 REALISIEREN	3 OPTIMIEREN	4 INTEGRIEREN	5 LEBEN
 <p>STRATEGIE</p>	Fehlt	Awareness schaffen	Auswirkungen von CX auf Geschäftsergebnisse erkennen	CX als Kernelement der Strategie verstehen Kennzahlen definieren	CX als ein zentrales Alleinstellungsmerkmal Differenzierungsmerkmal am Markt
 <p>LEADERSHIP &amp; KULTUR</p>	Aktivitäten in Silos & auf Funktionslevel verbreitet	Erste Inselprojekte	Klarer Owner im oberen Management	Klares Verständnis und Untertützung auf Management Ebene HR fördert CX-Haltung	Kulturelle Verankerung Jeder Mitarbeitende kennt seinen Beitrag und will, kann und darf diesen leisten
 <p>VOICE OF CUSTOMER</p>	Kundenstimme, um Probleme zu beheben	CX-Initiativen umsetzen	VOC in zentralen Projekten erheben	VOC in Kernprozessen erheben Produkt- und Dienstleistungsgestaltung basiert auf VOC	Kundeninsights über gesamte Customer Journey & Touchpoints erheben Basis für Optimierungen & Innovation
 <p>MASSNAHMEN &amp; PROZESSE</p>	Bewusstsein schaffen <ul style="list-style-type: none"> <li>CX ist wichtig aber wenig Unterstützung</li> </ul>	CX etablieren <ul style="list-style-type: none"> <li>CX-Toolkit schaffen</li> <li>User-Centered-Design Prozess Projektgrundlage</li> </ul>	CX formalisieren <ul style="list-style-type: none"> <li>CX Measurement Framework schaffen</li> <li>Mitarbeitertrainings zu CX-Fähigkeiten</li> <li>Best Practices teilen</li> </ul>	CX skalieren <ul style="list-style-type: none"> <li>Multiplikatoren Netzwerk schaffen</li> <li>Interne CX-Kommunikationsstrategie</li> <li>Konzernweite Trainings</li> <li>CX als Teil der jährlichen Zielvereinbarungen</li> <li>Widerspruchsfreie Zielvereinbarungen</li> </ul>	Prozesse unterstützen Kundenorientierung <ul style="list-style-type: none"> <li>CX basierte Innovation</li> <li>Offenlegung unerfüllter Kundenwünsche</li> <li>CX-Ökosystem re-evaluieren</li> </ul>
 <p>KOMPETENZEN &amp; FUNKTIONEN</p>	Design	Research Marktforschung Konzeption / Design Lower Level Management	CX zentral Kader aktiv involviert	CX zentral Management gestaltet das Thema proaktiv	CX wird auf allen Ebenen und Rollen täglich gelebt