






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 & 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 & PROZESSE</p>	Bewusstsein schaffen <ul style="list-style-type: none"> CX ist wichtig aber wenig Unterstützung 	CX etablieren <ul style="list-style-type: none"> CX-Toolkit schaffen User-Centered-Design Prozess Projektgrundlage 	CX formalisieren <ul style="list-style-type: none"> CX Measurement Framework schaffen Mitarbeitertrainings zu CX-Fähigkeiten Best Practices teilen 	CX skalieren <ul style="list-style-type: none"> Multiplikatoren Netzwerk schaffen Interne CX-Kommunikationsstrategie Konzernweite Trainings CX als Teil der jährlichen Zielvereinbarungen Widerspruchsfreie Zielvereinbarungen 	Prozesse unterstützen Kundenorientierung <ul style="list-style-type: none"> CX basierte Innovation Offenlegung unerfüllter Kundenwünsche CX-Ökosystem re-evaluieren
 <p>KOMPETENZEN & 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