



SKOPOS

Die fünf Dimensionen von
erfolgreichem Kundenservice

Wir evaluieren Ihren Service aus allen Blickwinkeln





1995

gegründet



3

Standorte in DE



180

Mitarbeitende



Top 8

in Deutschland



> 60

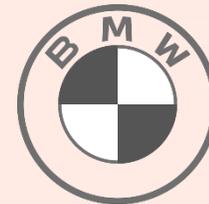
Länder in Projekten





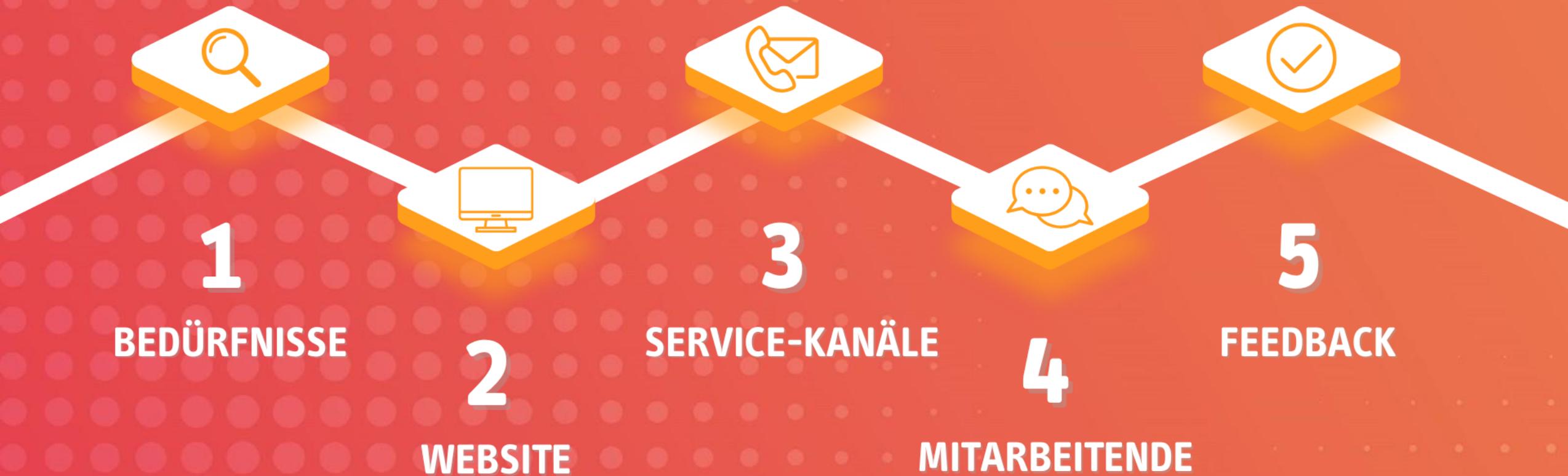
Die SKOPOS GROUP

Bessere Entscheidungen bei Deutschlands Top Unternehmen dank SKOPOS



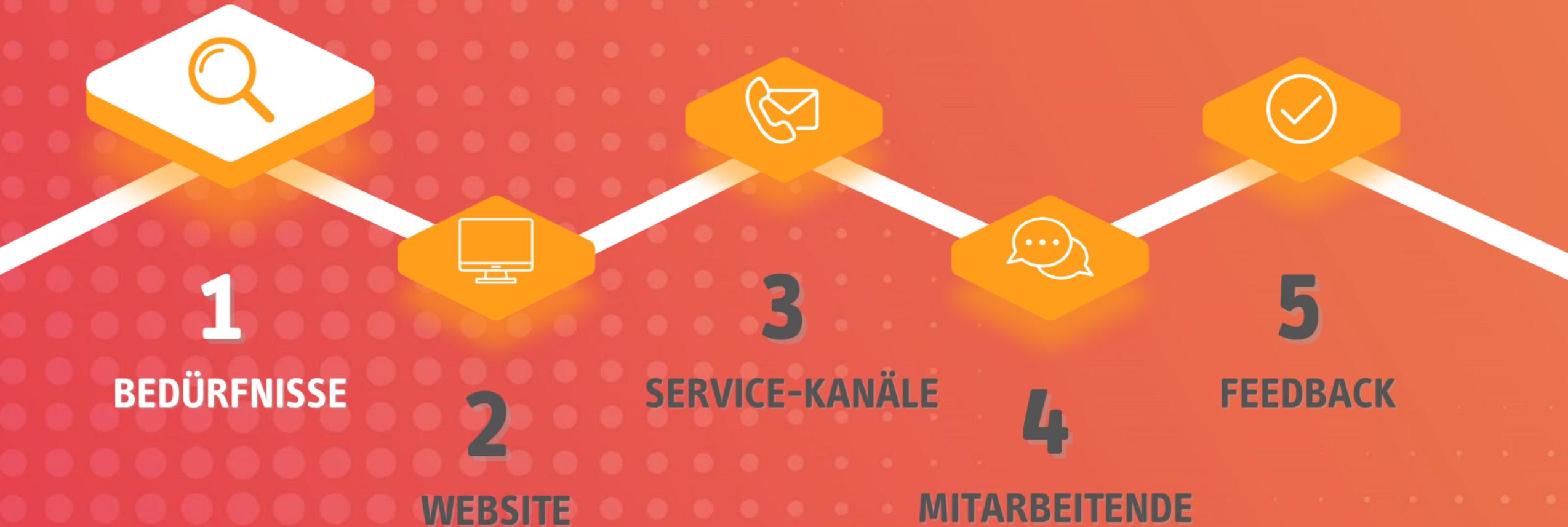


Die Kundenreise





Die Kundenreise



▶ Das Unternehmen erkennt die **Bedürfnisse** des Kunden und richtet seine Angebote danach aus.

★ Customer-Journey-Analyse

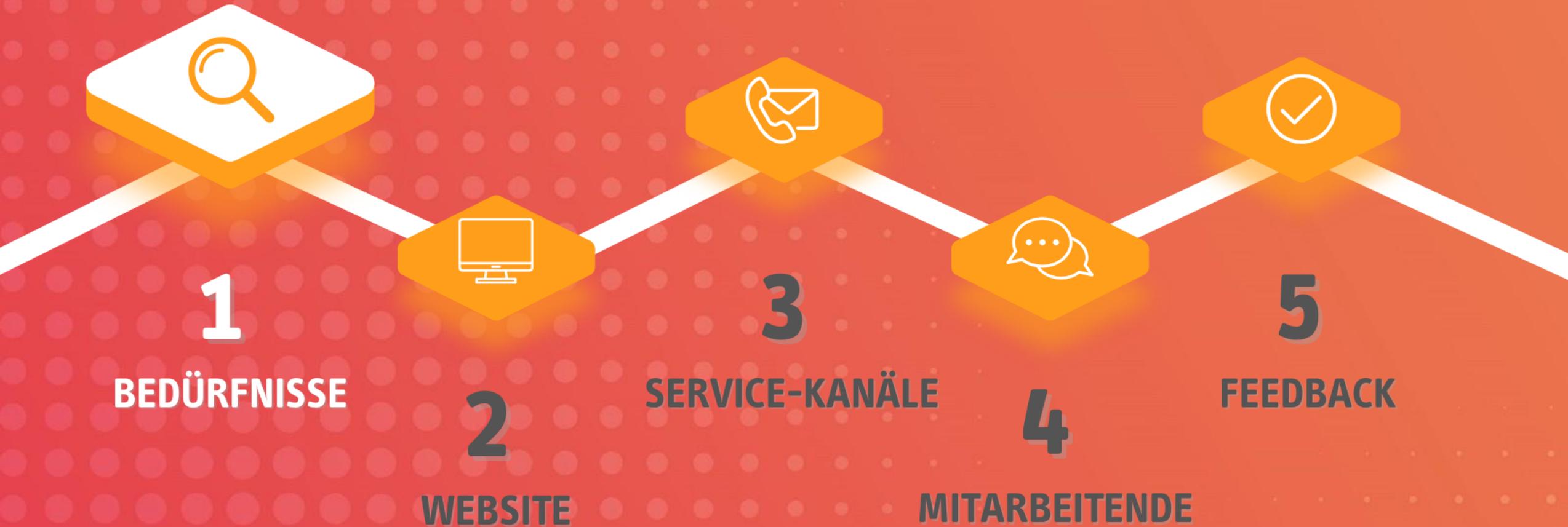
★ Kundensegmentierung

★ Internes & externes Benchmarking



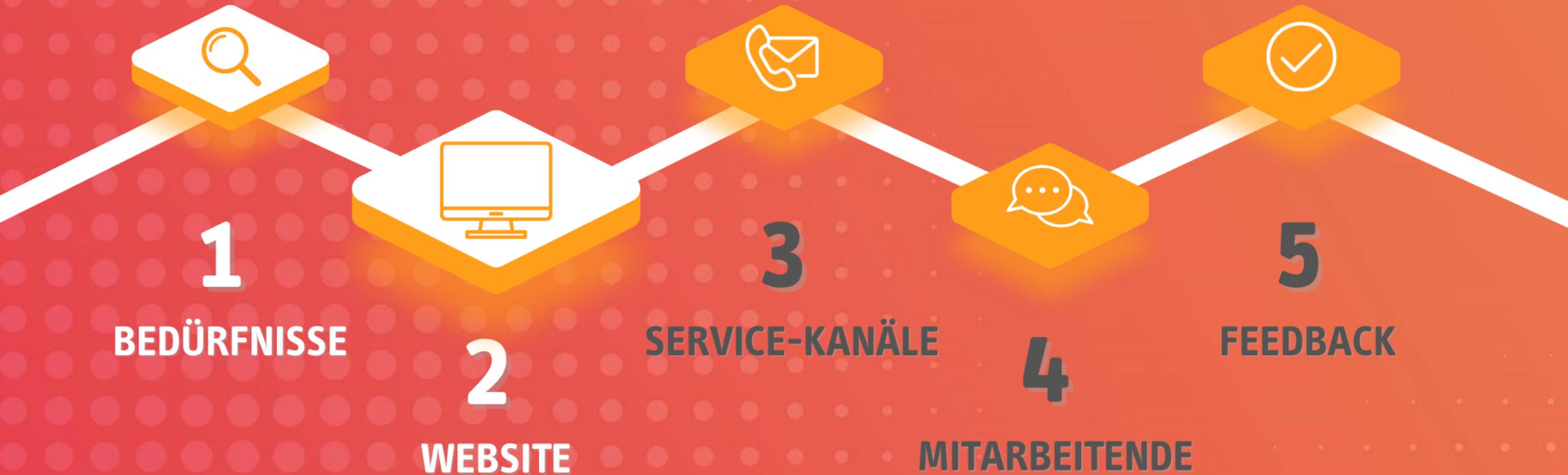


Die Kundenreise





Die Kundenreise

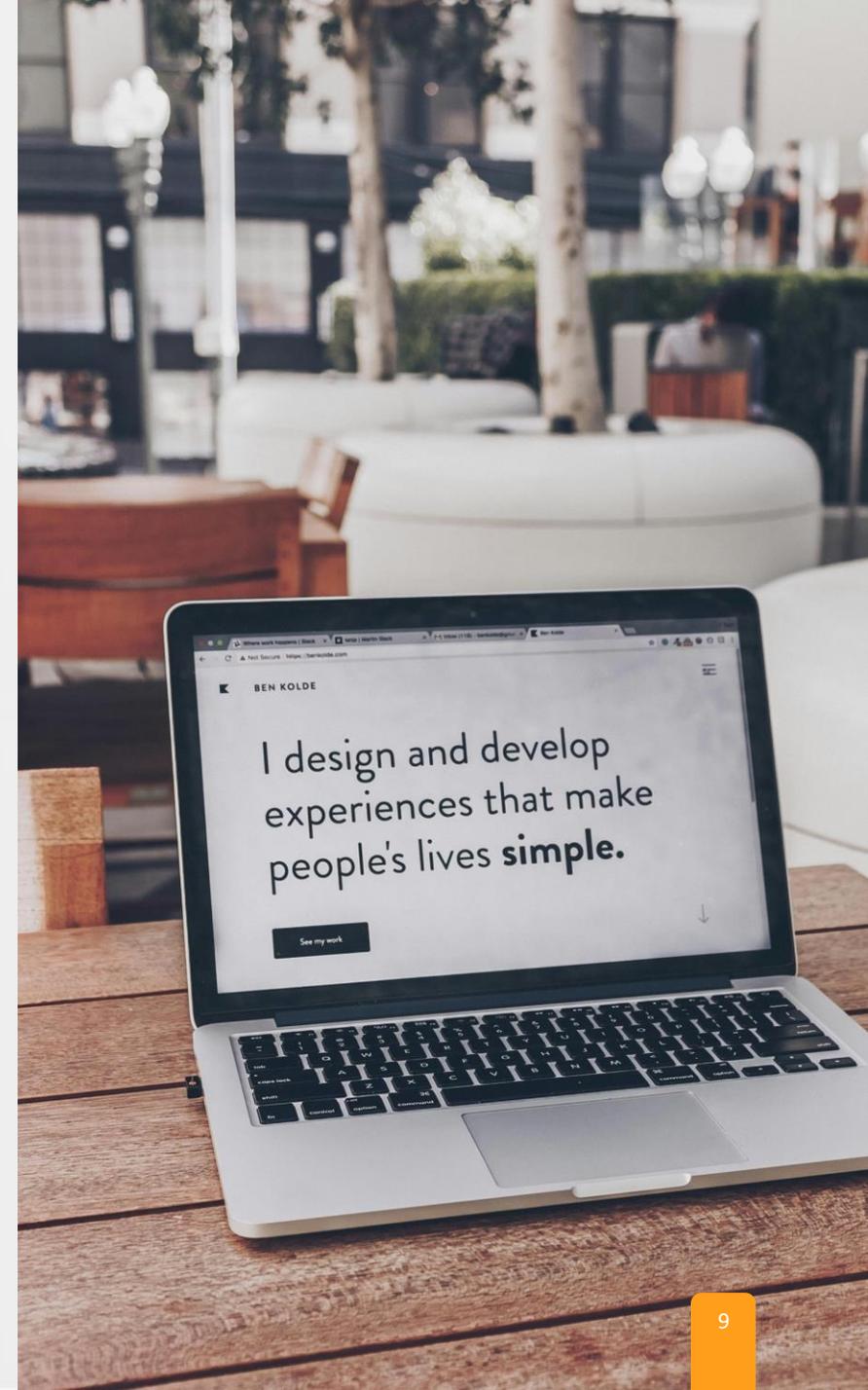


▶ Der Kunde tritt über die **Website** mit einer Marke und einem Angebot in Kontakt.

★ UX & Usability Tests

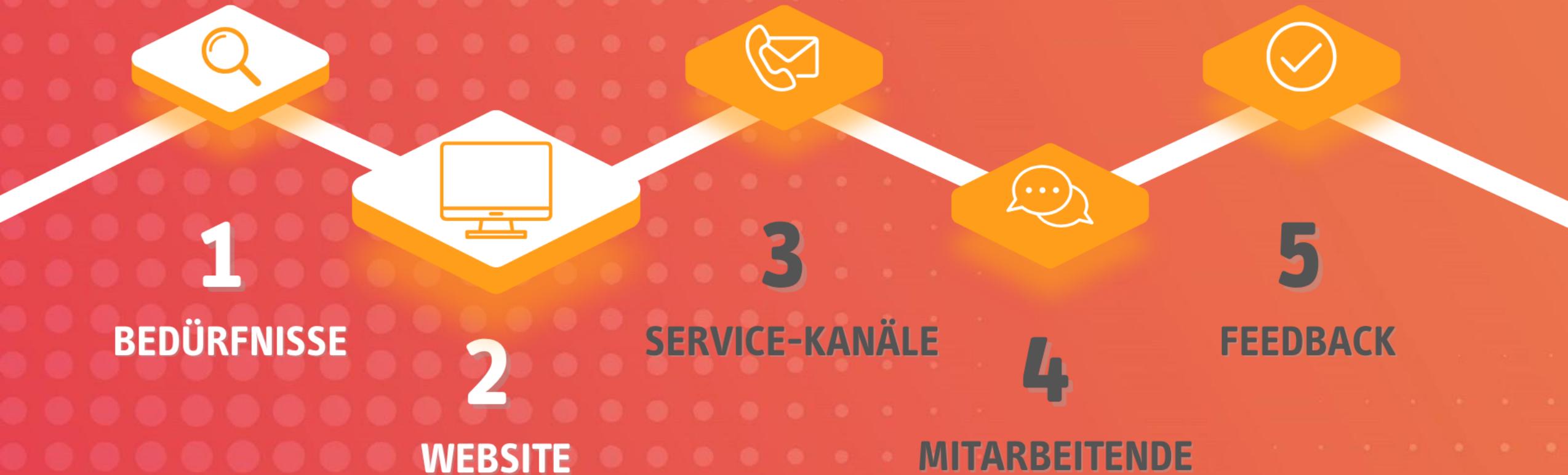
★ Design Sprints

★ Verzahnung von Research und Design





Die Kundenreise





Die Kundenreise



▶ Der Kunde nimmt über einen Kanal seiner Wahl Kontakt mit dem **Service Center** auf, um persönlich Fragen zu klären.

★ Testanruf, Testmail, Chat

★ Was kommt beim Kunden an? Soll vs. Ist

★ Impact auf Performance



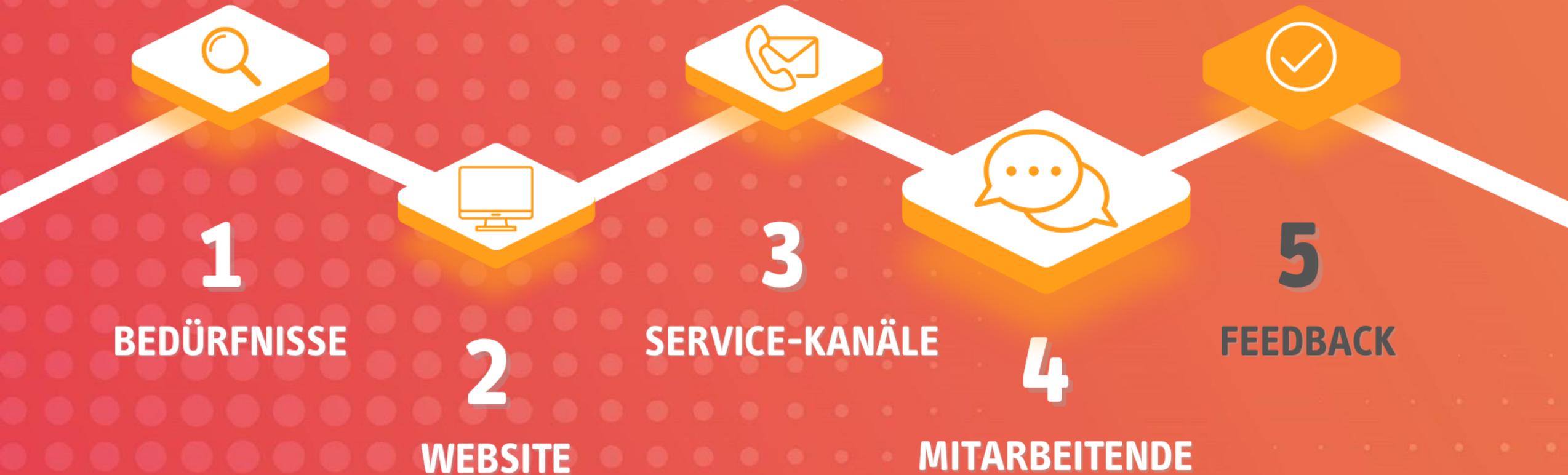


Die Kundenreise





Die Kundenreise



▶ Engagierte **Service-Mitarbeitende** betreuen jeden Kunden individuell und professionell.

★ Engagement Surveys

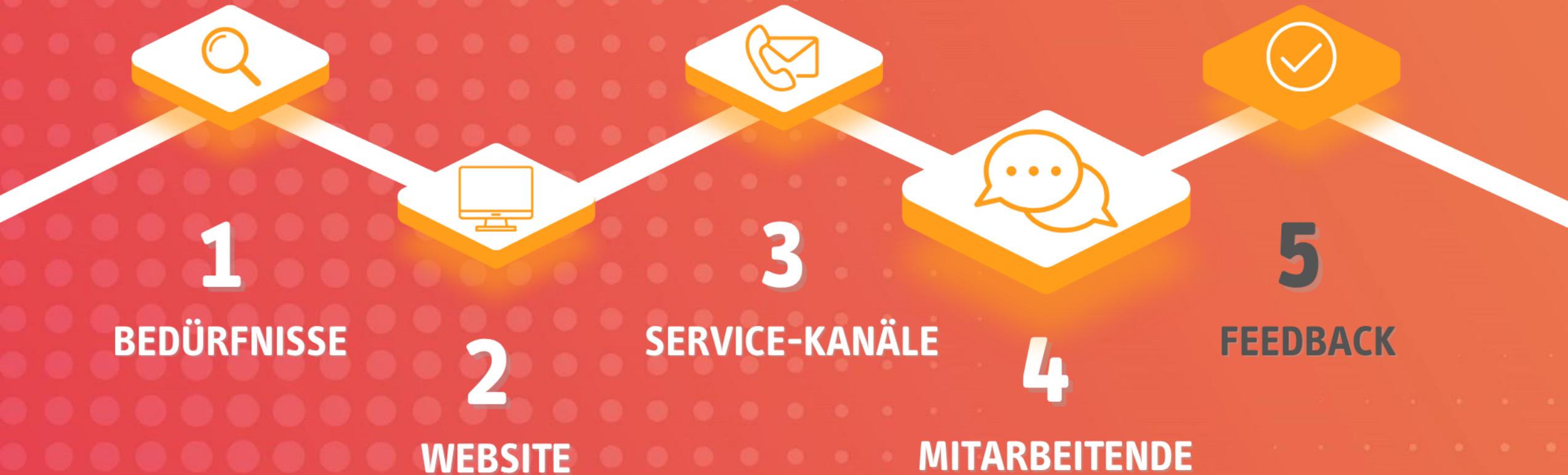
★ Employee Lifecycle

★ Mitarbeitendenbeteiligung



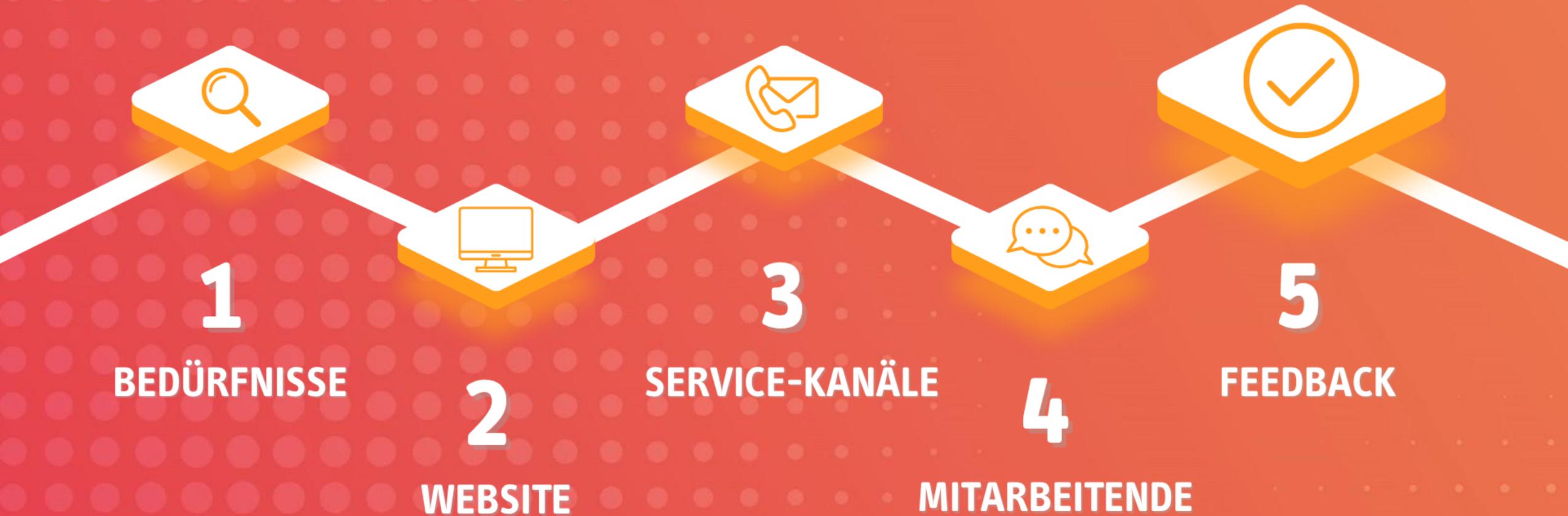


Die Kundenreise





Die Kundenreise

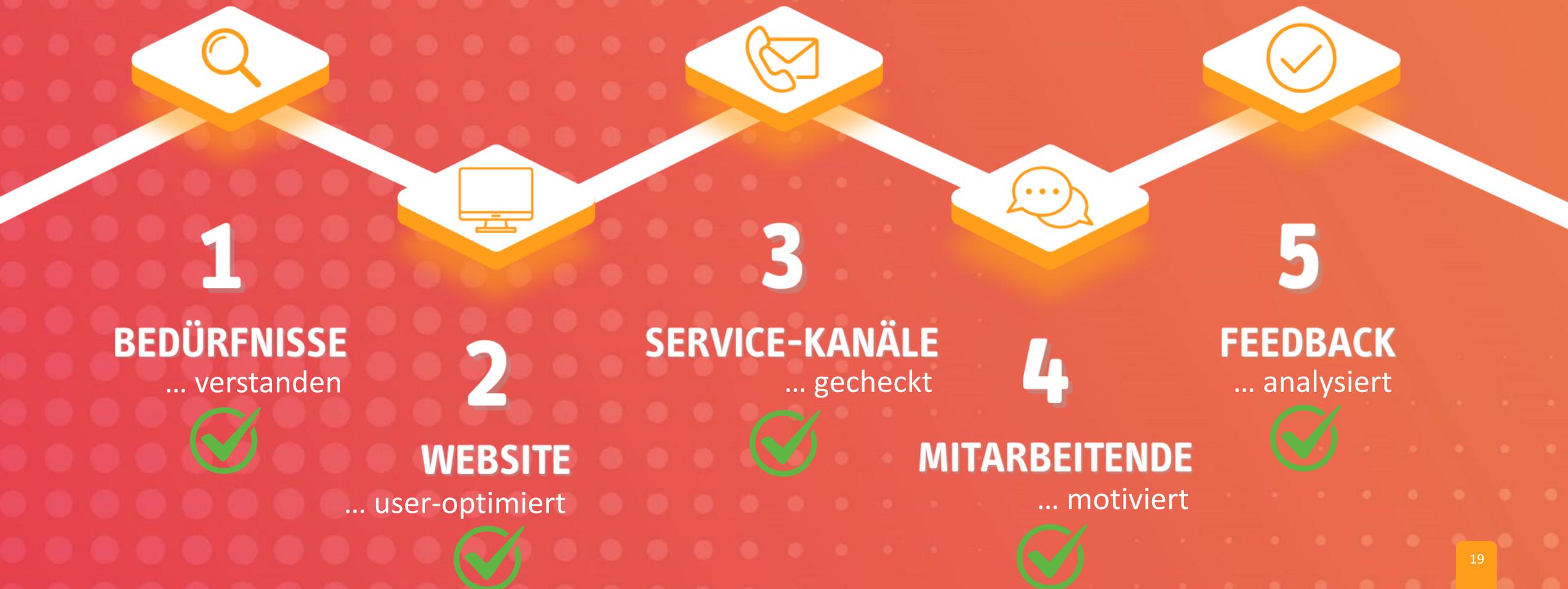


▶ Data-driven **Feedback**-Management und Verfolgung innovativer Ansätze.

- ★ Intelligente VoC-Programme: Einsatz von KI zur Optimierung des Kundenservices
- ★ CX-Analytics: Effizienzgewinn durch gezielte Verbesserung relevanter KPIs
- ★ Insight Communities: Co-Creation mit Kund:innen zur Stärkung des Self-Service



► Diese fünf Dimensionen verhelfen Ihnen zu einem effizienzoptimierten und begeisternden Kundenservice.



▶ **Besuchen Sie uns an unserem Stand B02.
Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen.**



Lukas Nosber



Till Winkler



Thomas Schmitz



Elina Hild



Tobias Reiland