



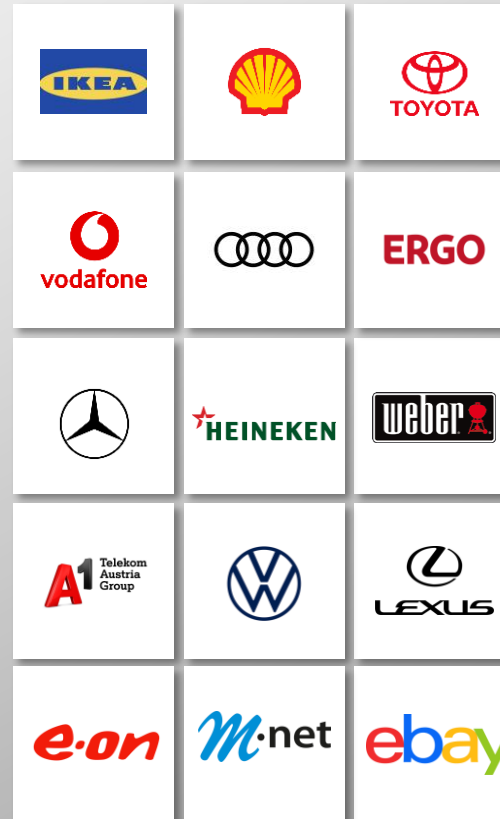
CX Operating Model

Das passende Contact-Center-Betriebsmodell als Erfolgsfaktor

Dürfen wir uns kurz vorstellen?



Stefan Kolle | Practice Lead Advisory



Ralf Graf | Lead Consultant Advisory Practice



Service & CX
Strategie



Kundenerlebnis
Gestaltung



Kundenorientierte
Innovation



Transformations-
begleitung

100+

Kundenprojekte

20+

Blue-Chip-Unternehmen

50+

Projektländer

FUTURELAB

die Advisory Power der **infini.cx**

Die Erwartungen der Kunden steigen weiter



Große Trends bringen große Veränderungen



Kunden



AI-Automation



AI-Augmentation



Unified CX



Blue Ocean



**Gibt Deine CX-Strategie
die richtigen Antworten für 2030?**

A hand holding a vintage-style compass against a backdrop of a turquoise lake and dark, jagged mountains under a cloudy sky. The compass is open, showing a white face with green markings and a black lid with a white dot. The hand is wearing a watch with a blue and white strap.

Und Dein CX Operating Model?

Das passende Contact-Center-Betriebsmodell als Erfolgsfaktor

A detailed close-up photograph of a mechanical watch movement. The image shows a complex arrangement of gears, levers, and plates. The main plates are a vibrant blue color, while the gears are a contrasting gold or brass. Several small, clear jewels (likely sapphires) are visible at the points of contact between the gears. The lighting is dramatic, highlighting the metallic textures and the precision of the craftsmanship. The background is slightly blurred, focusing attention on the intricate details of the watch mechanism.

Das CX Operating Model beschreibt...

wie die Arbeit erledigt wird



Das CX Operating Model beschreibt...

wer die Arbeit erledigt



Das CX Operating Model beschreibt...

welche Fähigkeiten erforderlich sind

The background is a workshop scene. On the left is a large, dark, vintage industrial machine with a flywheel. In the center is a blue metal cabinet with shelves holding various spray cans and containers. To the right, a wall is covered with a variety of tools, including wrenches, pliers, and screwdrivers, arranged in an organized manner. A long, horizontal fluorescent light fixture is mounted on the wall above the tools.

Das CX Operating Model beschreibt...

**welche Technologien und Systeme
verwendet werden**

The background of the image is a blurred, high-contrast photograph of a computer screen displaying financial data. In the upper left, there's a candlestick chart with blue and red bars. To its right, a line chart with multiple colored lines (blue, green, red, yellow) is visible, showing fluctuations over time. A red circle highlights a peak in the line chart on the right side. The overall lighting is dark with bright, colorful highlights from the screen's display.

Das CX Operating Model beschreibt...

**wie die Leistung gemessen
und gesteuert wird**



Das CX Operating Model beschreibt...

**die Musik, die niemand hört
und zu der alle tanzen**

Vision & Values

Service-Strategie

Operating Model



CX Operating Model (CXOM)

People & Culture

- Unternehmenskultur und Mitarbeiterzufriedenheit
- Maßnahmen zur Kulturentwicklung und Motivation
- Agilen Arbeitsweisen und Zusammenarbeit
- Feedback- und Anerkennungssystemen
- Kulturelle Integration externer Teams

Service-Angebote & Journeys

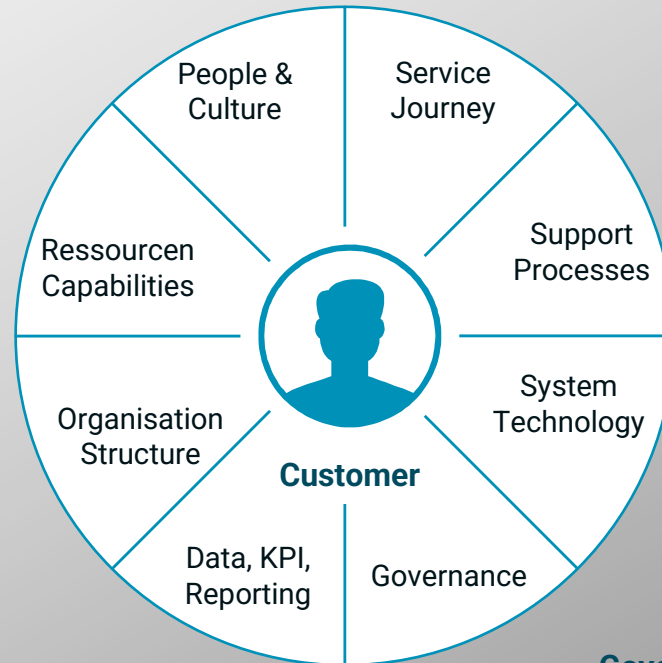
- Service Journey Maps & Nutzenversprechen
- Touchpoint-Beschreibungen und -Analyse
- Personas und Kundensegmentierung
- Feedback- und Monitoring-Systeme
- Customer Journey Orchestration über interne & externe Teams

Ressourcen & Kompetenzen

- Überblick Ressourcen und Kompetenzen
- Kompetenzlücken
- Mitarbeiter-Weiterbildungs- & Qualifizierung
- Kapazitätsmanagement
- Partnerschaften und externen Ressourcen

Organisation & Structure

- Organigramm und Organisationsstruktur
- Rollen, Verantwortlichkeiten & Schnittstellen
- Veränderungsfähigkeit und -bereitschaft
- Cross-funktionales Zusammenarbeiten
- Kommunikation & Change Management



Supportprozesse

- Prozessdefinitionen und -dokumentation
- Prozesse zur Steuerung zur SLA-Steuerung interner & externer Teams
- Schnittstellenharmonisierung- & Management zu externen Teams
- Vertragsmanagement für externe Teams (u.a. Dienstleisterverträge)
- Mitarbeiterschulungen zur Sicherstellung der Prozesskompetenz

Systeme & Technologie

- IT-Stack und Systemintegration bei internen & externen Teams
- Integration CRM-/Ticket/Reporting-Systeme externer Teams
- IT-Sicherheit und Compliance
- Kontinuierliches Innovationsmanagement
- Verwaltung von fachlichem Wissen in der Organisation

Data, KPI und Reporting

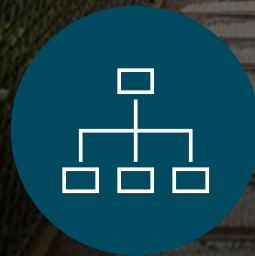
- Definition relevanter KPIs und Datenquellen
- Dashboards zur Echtzeit-Überwachung
- Datenzugriffs- & Qualitätsmanagement
- Einhaltung Datenschutzkonformität (z.B. DSGVO)
- Datenqualitätsprüfungen
- Mitarbeiter-Compliance Daten & Datenschutz

Governance

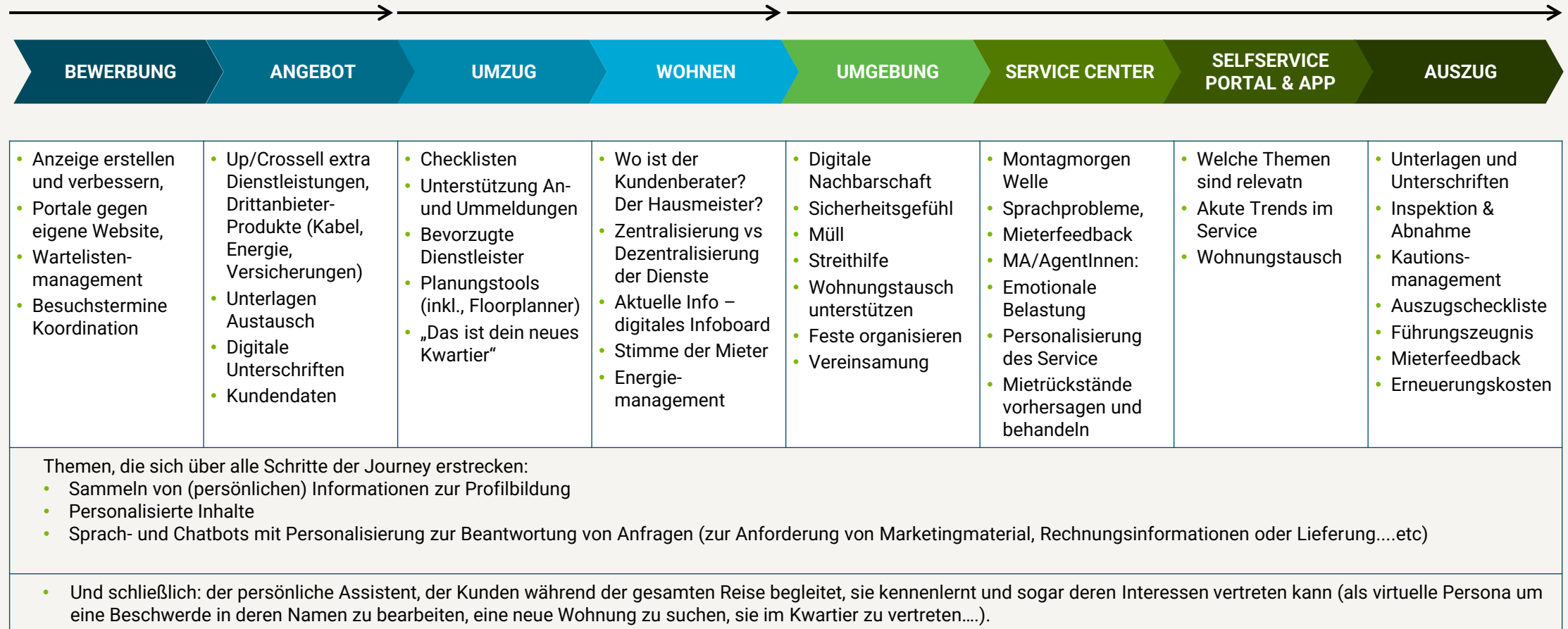
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsprozessen
- Steuerungs- und Kontrollgremien
- Richtlinien und Compliance-Standards
- Betrieb Risikomanagements
- Reporting- und Eskalationssysteme

1. Service Journeys

Service Journey Maps & Nutzenversprechen



Wie könnte die KI konkret für WOHBAU helfen?

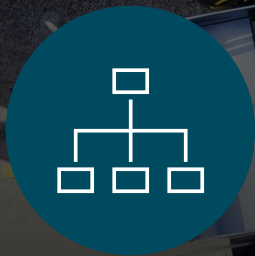


Value-Irritant-Matrix



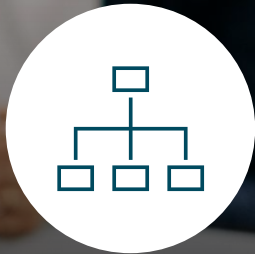
2. Supportprozesse

Vertragsmanagement (u.a. Dienstleisterverträge)



4. Governance


Richtlinien und Compliance-Standards



6. Organisation & Struktur

Veränderungsfähigkeit und -bereitschaft





«Ich will aber nicht den ganzen Tag engagiert und kreativ sein! »

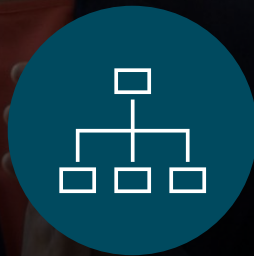
“Es wird ganz toll, weil die Mitarbeiter engagierte und interessante Gespräche haben werden”

8. People & Culture

Maßnahmen zur Kulturentwicklung und Motivation


Computerwoche, News-Analyse, 22. Juli 2025

Jeder dritte Mitarbeiter sabotiert Ihre GenAI-Strategie





Veränderungen belasten Organisationen



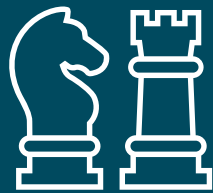
**Gleichzeitig sollen wir den Business Impact
der Veränderungen maximieren.**

A photograph of three business professionals in an office setting. On the left, a man with grey hair and a beard, wearing a light blue button-down shirt, is smiling and looking at a tablet. In the center, a woman with short blonde hair, wearing a red V-neck sweater over a white collared shirt, is smiling and looking at the tablet. On the right, a man with dark hair and glasses, wearing a white shirt and a dark tie, is smiling and looking at the tablet. The background is a blurred office environment with large windows and modern furniture.

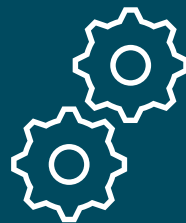
Es braucht Change Support

Wir unterstützen: von der Vision zur Implementierung zu Operations

Das volle Potenzial der KI-Veränderung ausschöpfen - Quick Wins zu Big Wins



CX-Strategie
ready for future



Zieldefinition CX
Operating Model



Change
Unterstützung

Interessiert? Inspiriert? Neugierig? Fragen?

Reden wir mal CXOM – am infinit.cx Stand K 02!
Diese Präsentation gibt's nachher zum Download



Stefan Kolle
Advisory Practice Lead
sko@futurelab.net
+32 473 88 89 96

THIS
IS NOT
AI.

infinit group





Dankeschön