



infinit.cx



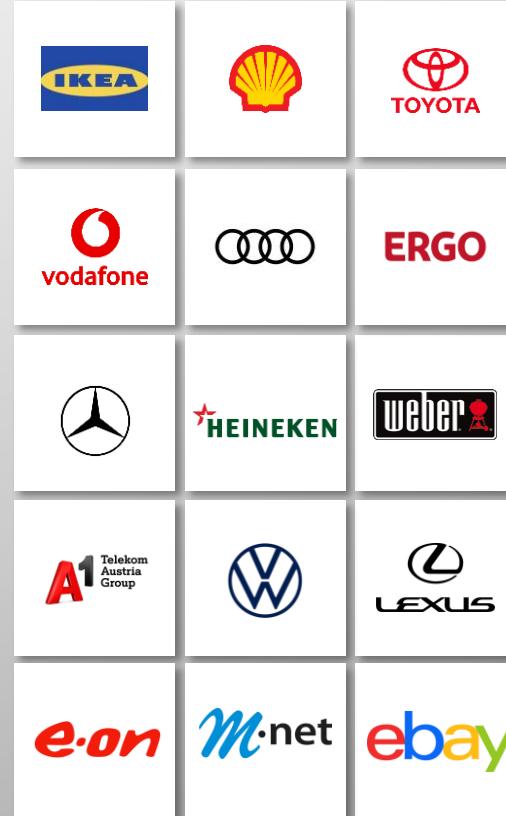
CX Operating Model

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 infinit.cx

Die Erwartungen der Kunden steigen weiter

Wisse, wer ich bin

Versteht, wie ich mich
fühle und handelt
entsprechend

Zwinge mich nicht,
mich zu wiederholen

Wisse, was ich brauche

Wisse, wie ich
hierher kam

Vergeude nicht
meine Zeit

Begeistert mich!



Große Trends bringen große Veränderungen



Kunden



AI-Automation



AI-Augmentation



Unified CX



Blue Ocean



Gibt Deine CX-Strategie
die richtigen Antworten für 2030?



Und Dein CX Operating Model?

Das passende Contact-Center-Betriebsmodell als Erfolgsfaktor

A close-up photograph of a mechanical watch movement. The image shows intricate blue and gold-colored gears, jewels, and metal plates. The blue plates have some text and markings on them, including 'SWISS MADE' and 'FESTINA'. The lighting highlights the metallic textures and the precision of the machinery.

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



Das CX Operating Model beschreibt...
welche Technologien und Systeme
verwendet werden

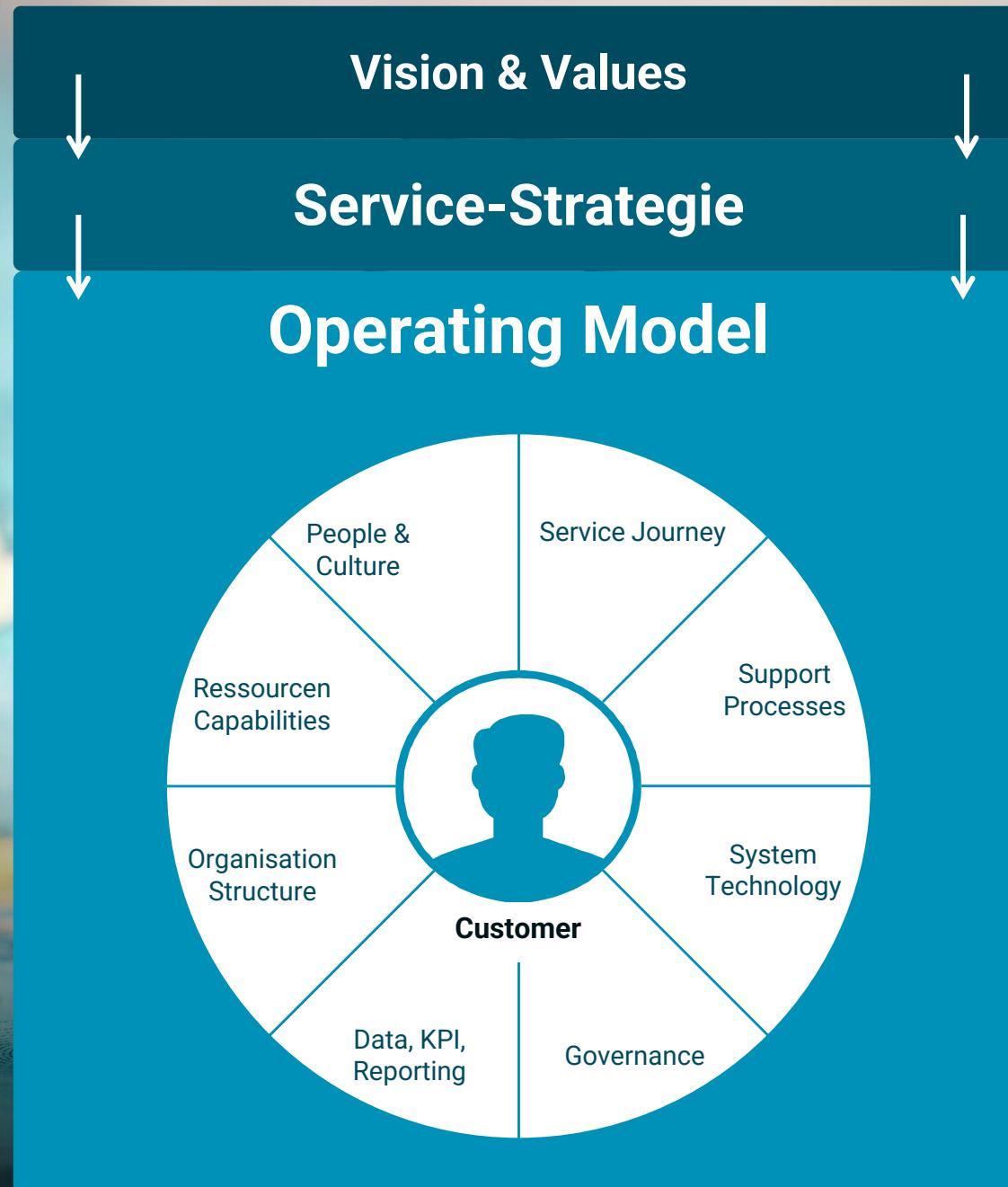


Das CX Operating Model beschreibt...
**wie die Leistung gemessen
und gesteuert wird**



Das CX Operating Model beschreibt...

die Musik, die niemand hört
und zu der alle tanzen



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

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

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



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

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)
- Mitarbeiter Schulungen zur Sicherstellung der Prozesskompetenz

Systeme & Technologie

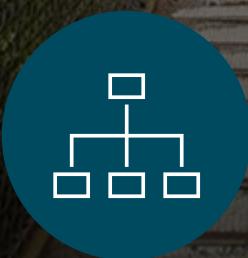
- IT-Stack und Systemintegration bei internen & externen Teams
- Integration CRM-/Ticket/Reporting-Systeme externer Teams
- IT-Sicherheit und Compliance
- Kontinuierliches Innovationsmanagement
- Verwaltung von fachlichem Wissen in der Organisation

Governance

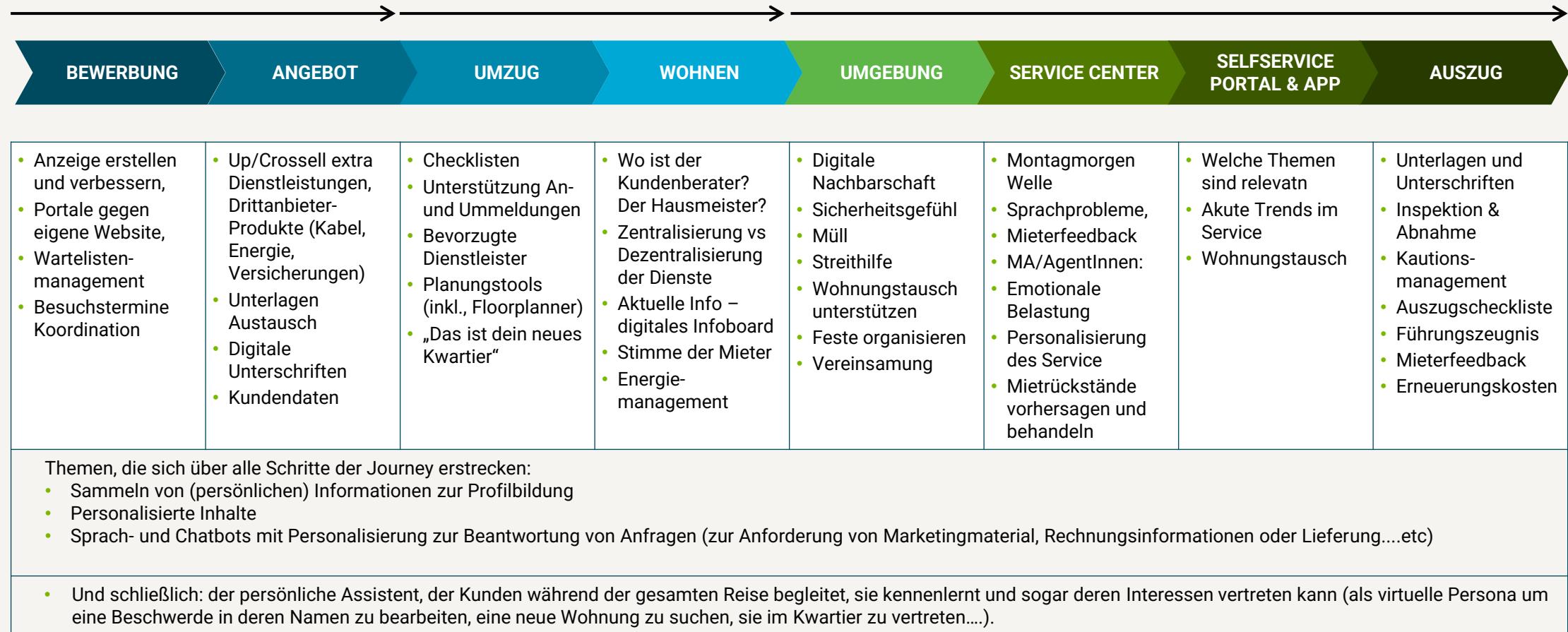
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsprozessen
- Steuerungs- und Kontrollgremien
- Richtlinien und Compliance-Standards
- Betrieb Risikomanagements
- Reporting- und Eskalationssystems

1. Service Journeys

Service Journey Maps & Nutzenversprechen



Wie könnte die KI konkret für WOHBAU helfen?



Value-Irritant-Matrix



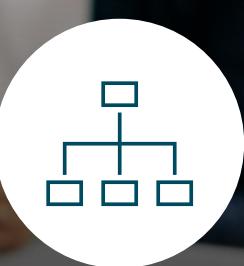
2. Supportprozesse

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! »

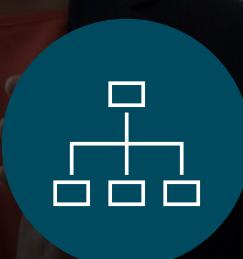
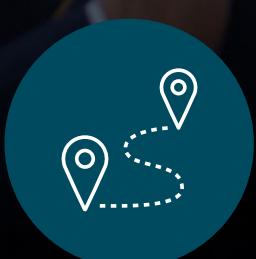
“Es wird ganz toll, weil die Mitarbeiter engagierte und interessante Gespräche haben werden”

8. People & Culture

Maßnahmen zur Kulturentwicklung und Motivation

Computerwoche, News-Analyse, 22. Juli 2025

Jeder dritte Mitarbeiter sabotiert Ihre GenAI-Strategie





Veränderungen
belasten Organisationen



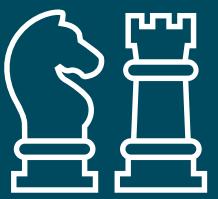
**Gleichzeitig sollen wir den Business Impact
der Veränderungen maximieren.**

A photograph of three business professionals laughing together. On the left, a man with a beard and grey hair, wearing a light blue striped shirt, is smiling broadly. In the center, a woman with short blonde hair, wearing a red sweater over a white collared shirt, is laughing with her mouth open. On the right, a man with glasses and grey hair, wearing a white shirt and a dark tie, is laughing. They appear to be in a modern office setting with large windows in the background.

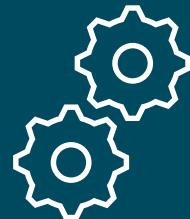
Es braucht Change Support

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





infinit.cx

Dankeschön