

## SaaS software voor Customer Experience Management: CEM Cloud

cx/omni presenteert een innovatieve SaaS oplossing voor Customer Experience Management. **CEM Cloud**.

Customer Experience Management is voor veel bedrijven geen nieuw begrip meer. Door te kijken door de ogen van de klant (en de werknemers) ontstaat een nieuw perspectief op klantinteractie, die helpt om de dienstverlening aan te laten sluiten bij de echte behoeften en emoties van de klant, als ook op de merkwwaarden van het bedrijf.

Veel bedrijven en gespecialiseerde consultants werken al met Customer Journey Maps, Customer Touchpoint Maps, Service Blueprints, Persona's en zogenaamde Swimlane Maps.

Tot nu toe ontbrak echter een software oplossing die het mogelijk maakt klant-ervaringen op alle touchpoints te beheren en telkens weer te verbeteren op basis van nieuwe inzichten.

De CEM Cloud van cx/omni voegt daar nog een CX Dashboard functie aan toe, die het zelfs mogelijk maakt om externe databronnen zoals (continu-)klantonderzoek, web-analytics, feedback portals real time inzichtelijk te maken (vanaf de Professional Editie).

Er zijn vier verschillende edities beschikbaar met verschillende functionaliteit. Van een kosteloze Basis Editie met 100 beschikbare touchpoints tot een volledig geïntegreerde Enterprise Editie.

Op de volgende pagina's worden enkele screenshots getoond die een indruk geven van de verschillende schermen in de CEM Cloud. Uiteraard beschikt de CEM Cloud over de mogelijkheid om alle bestanden in hoge resolutie en groot formaat als PDF te exporteren (vanaf de Toolbox Editie).

Voor meer informatie, ga naar <http://www.bureauklantcontact.nl/cxomni/>

Uiteraard kunt u ook contact met ons opnemen via [stephan@bureauklantcontact.nl](mailto:stephan@bureauklantcontact.nl) of telefoon: 06 818 00 222. Wij lichten graag de mogelijkheden toe, of maken een gratis test-account voor u aan.

Over cx/omni

cx/omni Marketing Software GmbH, gevestigd nabij München, werd gestart in 2014 vanuit één van de leidende CEM consultancy bedrijven, waarmee ze als partner verbonden is. cx/omni is gespecialiseerd in de ontwikkeling en verkoop van SaaS oplossingen voor Customer Experience Management.

Over Bureau Klantcontact

Bureau Klantcontact is expert op het gebied van klantervaring en klantcontact. Zij ondersteunt bedrijven bij het ontwerpen en het organiseren van de klantervaring die past bij het bedrijf en het merk. De klantreis, de kanalen, de processen, de besturing en het daadwerkelijk behalen van resultaatverbetering.

Bureau Klantcontact is gebruiker en officieel partner en reseller van cx/omni.

**Beheer Persona's en leg hun kenmerken, behoeften en gedrag vast.**

cx/omni | Personas Gruppen

The interface shows a grid of 18 personas grouped into four categories:

- Young Urban Smartshoppers (18 bis 29 J.):** 4 personas (Lian, 29; Catherine, 29; Frederike, 20; John, 28)
- Preisbewusste Online-Shopper (30 bis 49 J.):** 5 personas (Kim, 33; Do-it-Yourself Fan, 47; Barbara, 45; Melissa, 31; Robert, 35)
- Preissensible Early Adopters (ab 50 J.):** 4 personas (Willy, 68; Der Skeptiker, 58; Paula, 73; Charlotte, 55)
- Zielgruppenübergreifend:** 2 personas (Jana, 25; Frank, 52)

**Beheer Touchpoints en wijs ze toe aan afdelingen of partners. Behoud het overzicht en inzicht in de contactmomenten met uw klanten.**

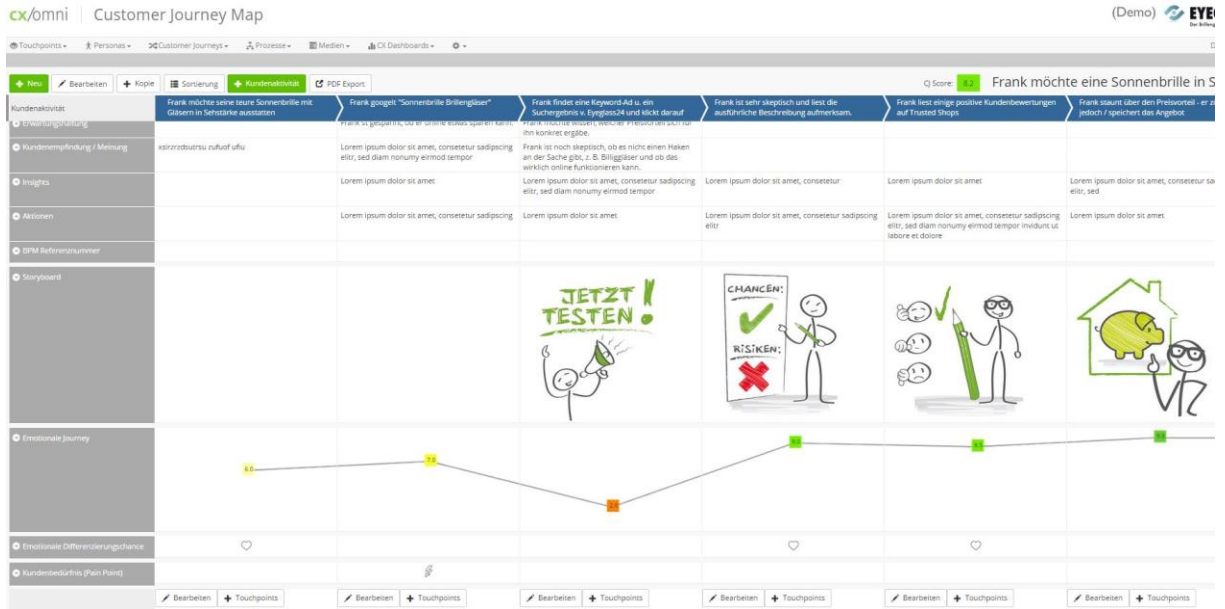
cx/omni | Touchpoint Map

(Demo)

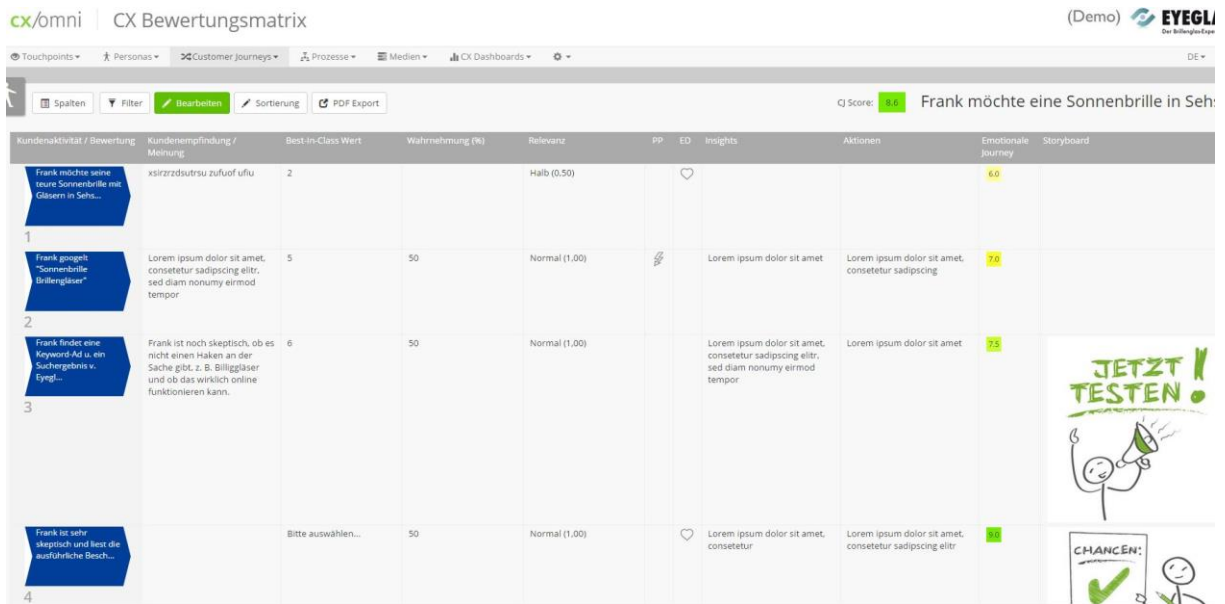
The Touchpoint Map interface displays touchpoints across various departments and customer journey stages:

- Departments / Phasen:** Serviceafdeling, Extern: Werbeagentur, Channel Management, Facility Management, Produktmanagement, Visuelle Experience.
- Customer Journey Stages:** Angebot, Überlegung, Kauf, Setup, Nutzung.
- Touchpoints:** Erreichbarkeit, Beratungshotel, Brillengläser Konfigurator, Beratungsgespräch, Facebook, Brillengläser Konfigurator, Brillengläser Konfigurator - Kopie, Einsendeschein / Versandlabel, Sehtest-Tafel 1, Sehtest-Tafel 2, Brillengläser Konfigurator - Kopie, Rücksendebox, Rücksende-Package, Follow-up Anruf, Sehtest-Tafel 1, Optikerverzeichnis Deutschland, Pressefoto Illustration 1, Optikerverzeichnis Deutschland, Sehne's Testblog, Pressefoto Illustration 1, Mail Auftragsbestätigung, Einsendeschein / Versandlabel, Sehtest-Tafel 1, Beratungsgespräch, Sehtest-Tafel 1, Sehtest-Tafel 2, Rücksendebox, Rücksende-Package, Follow-up Anruf, Sehtest-Tafel 1.
- Visual Experience:** Screenshots of the Eyeglass website and a physical card with the text 'EINLICH STRIKEN WIR UITS WIEDEER'.

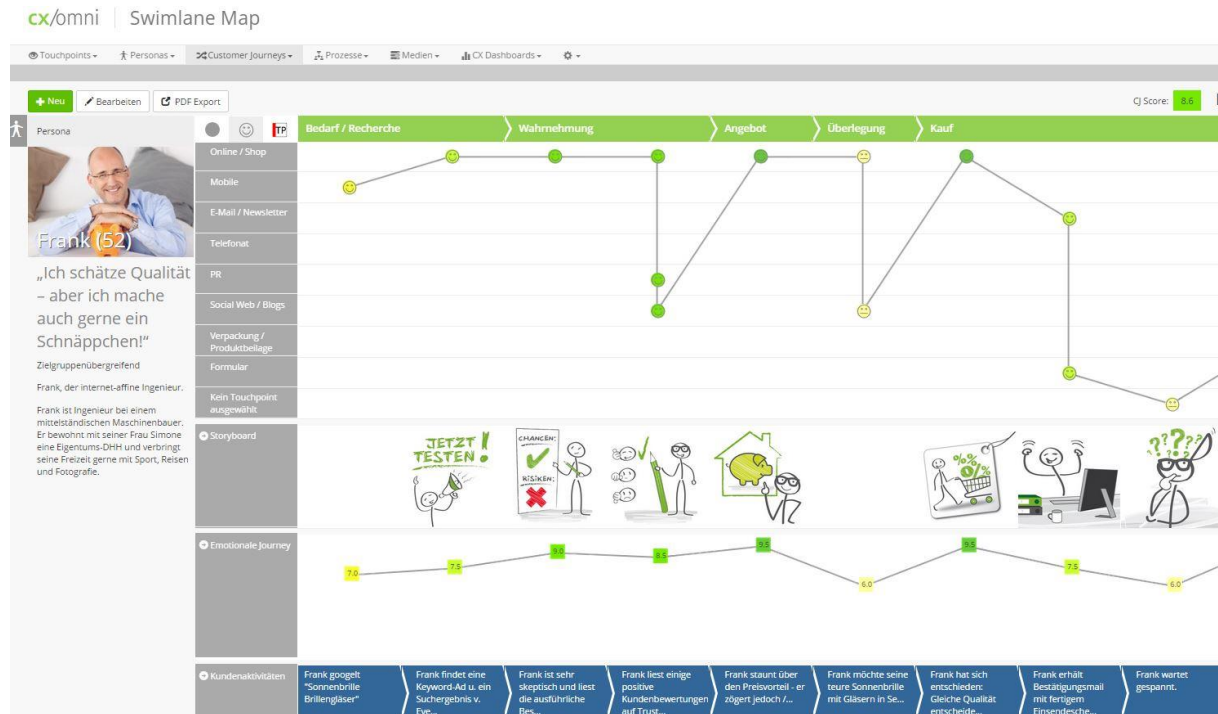
**Visualiseer de Customer Journey: benoem emoties, pijnpunten, kansen en noteer observaties. Voeg kpi's toe en noteer actiepunten.**



**Vat kansen en acties samen zodat het team aan de slag kan met de gevonden verbeterpunten.**



De "Swimlane Map" is een eenvoudige proces weergave die snel inzicht geeft in de door de klant gebruikte kanalen tijdens de klantreis.



Het Dashboard kan volledig ingericht worden naar eigen wensen en beschikbare datastromen (vanaf de Professional Editie).

