

Customer Experience Management bei der Tele Columbus AG

Ständige Optimierung der Service- und Produktqualität für signifikante Fortschritte auf der Roadmap des Kundenmanagements

Den Kunden in den Mittelpunkt unseres täglichen Handelns stellen

Carsten Hilbers | Director Customer Experience | Customer Journey Management | Digital Self-Care



Die Tele Columbus AG ist einer der führenden Glasfasernetzbetreiber in Deutschland.

Die **Tele Columbus AG** ist einer der führenden **Glasfasernetzbetreiber** in Deutschland mit einer Reichweite von mehr als drei Millionen Haushalten und rund 1.300 Mitarbeitern.

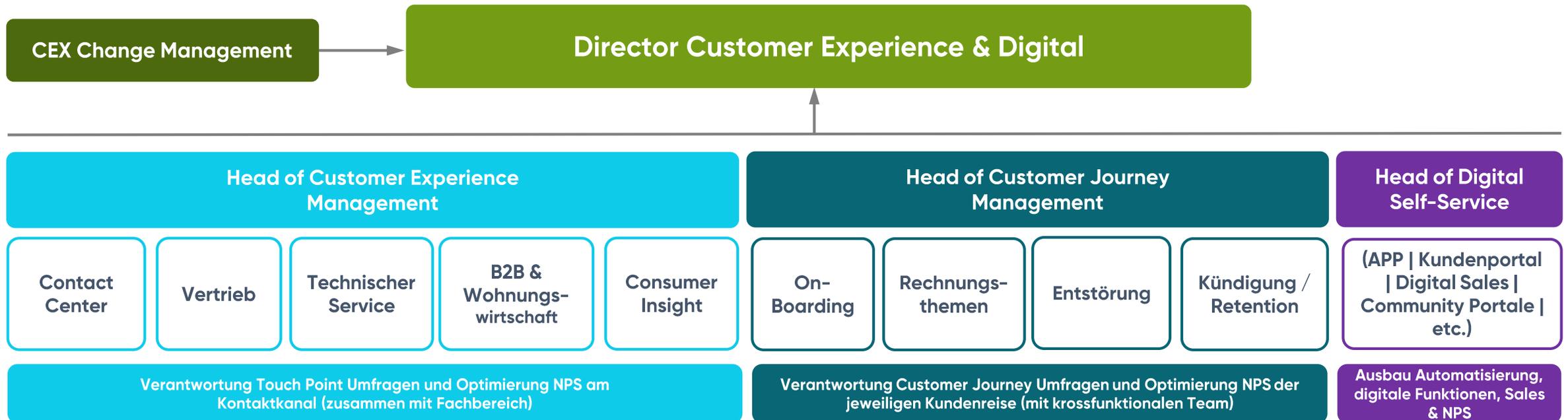
Unter der Marke **PYUR** bietet Tele Columbus **Highspeed-Internet** einschließlich **Telefon** sowie mehr als **250 TV-Programme**.

Tele Columbus wurde 1985 gegründet und hat heute den Hauptsitz in **Berlin** sowie Standorte in **Leipzig, Unterföhring, Hamburg, Ratingen** und **Chemnitz**.



- Seit 15 Jahren im Customer Experience & Customer Care Umfeld tätig – B2C & B2B
- Banken/Finanzdienstleister | IT Dienstleistung Health Care | Telekommunikation
- Seit 2018 Director Customer Experience (PYUR)
- Seit 2020 Director Customer Experience | Customer Journey Management | Digital Self-Care (PYUR)
- Diplom-Betriebswirt | M.A.

Der CEX&D Bereich misst und optimiert den NPS an Kontaktpunkten, Kundenreisen und Digital.



Agenda

- 1.** Unsere Ausgangslage
- 2.** NPS Messung als Basis für eine erfolgreiche CEX Transformation
- 3.** Stetige Optimierung & Digitalisierung der Kundenerfahrung
- 4.** Grundsätzliche Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche CEX Agenda
- 5.** Praxisbeispiel: Transformation CEX Kultur
- 6.** Unsere Erfolgsentwicklung & der finanzielle Nutzen

Ein dynamisches Marktumfeld erhöht den Bedarf an stetiger Produkt- & Service-Differenzierung.

- Gestiegene Kundenerwartungen – steigende Ansprüche.
- Stärkere Austauschbarkeit von Produkten.
- Einfache Vergleichbarkeit von Produkten.
- Erfahrungsaustausch über soziale Kanäle unkompliziert.
- Zunahme Bildungsniveau.
- Marktbewegungen / Konsolidierung im Wettbewerb.



Differenzierung & Optimierung der Produkt- und Serviceleistungen

Ein systematisches CEX Management ist die Basis, um sich vom Kunden ausgehend zu transformieren & maximale Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Die Kundenzufriedenheitsmessung bildet die Basis für unseren Verbesserungsprozess.

Touch Point Umfrage

Kundenkontaktkanäle

- Customer Care
- Service Techniker
- Vertriebskanäle
- Digitale Kanäle

- **NPS Score & Kontaktkanal-spezifische Zufriedenheitsfragen**

75.000
Umfragen
pro Jahr

40.000
Umfragen
pro Jahr

Customer Journey Umfrage

Prozesse

- On-Boarding
- Rechnung & Gutschrift
- Entstörung
- Kündigung & Retention

- **NPS Score & prozessrelevante Zufriedenheitsfragen**

Portfolio (BASE) Umfrage

Bestandskunden

- Ohne Kontakt in letzten 3 Monaten
- Quotiert nach Merkmalen

- **NPS Score & produktspezifische Zufriedenheitsfragen**

12.000
Umfragen
pro Jahr

3.600
Umfragen
pro Jahr

Wettbewerbs Umfrage

Bestandskunden

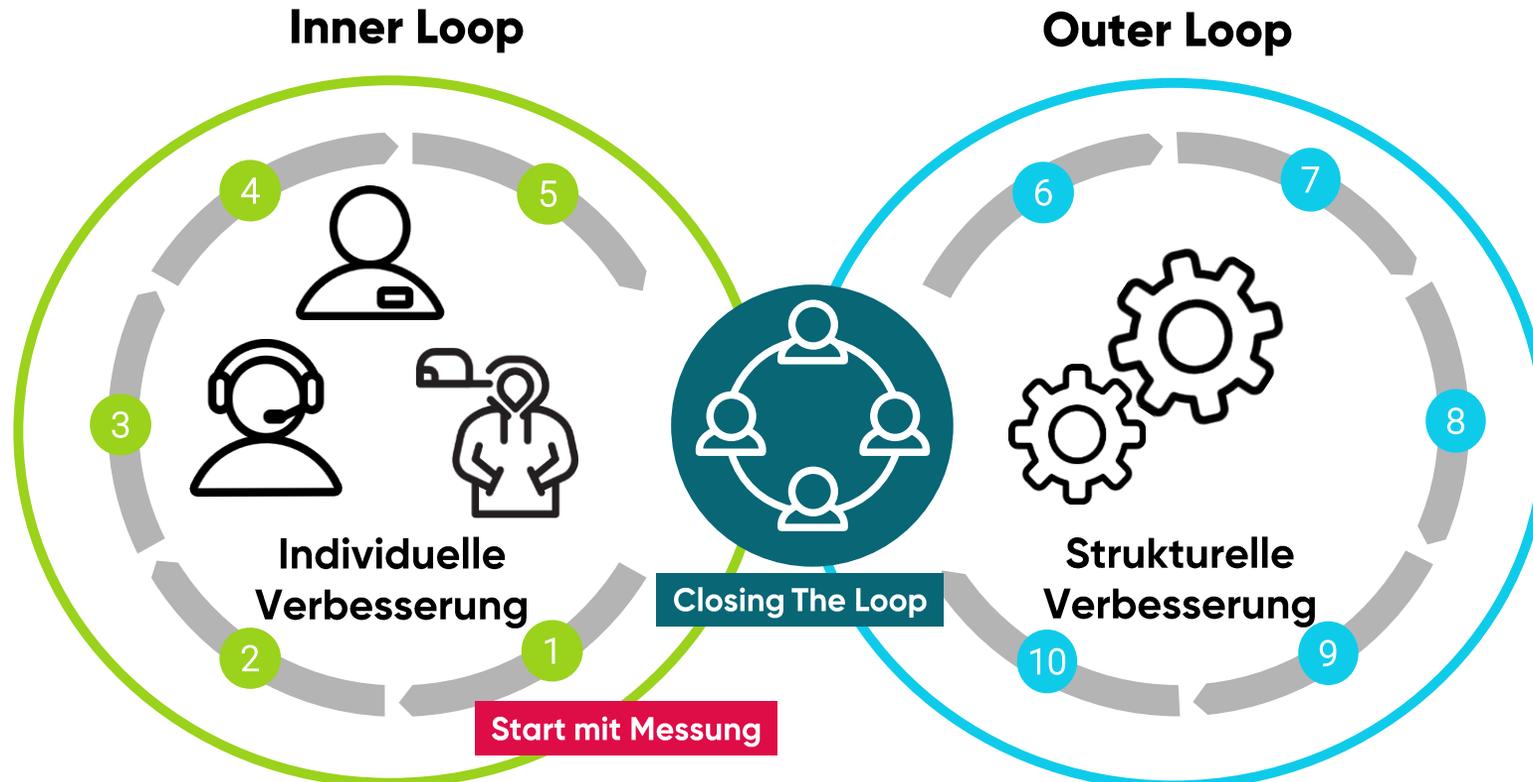
- PÿUR
- Wettbewerb
- Quartalsweise

- **NPS Score & Detraktionstreiber im Wettbewerbsvergleich**

Durchführung via Online-Panel



Die Verzahnung des Inner & Outer Loop Prozesses ermöglicht die stete Service-/Produkt-Optimierung.



2018 wurde das NPS Programm erfolgreich gestartet und in unserer DNA verankert...

- **Unterstützung durch Geschäftsführung**
Definition einer Vision

Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns – Investitionen werden auch aus NPS-Sicht beurteilt.

- **Verankerung NPS in Scorecards & Verträgen & Performance Management**

NPS Verankerung in Zielen / Verträgen / etc..

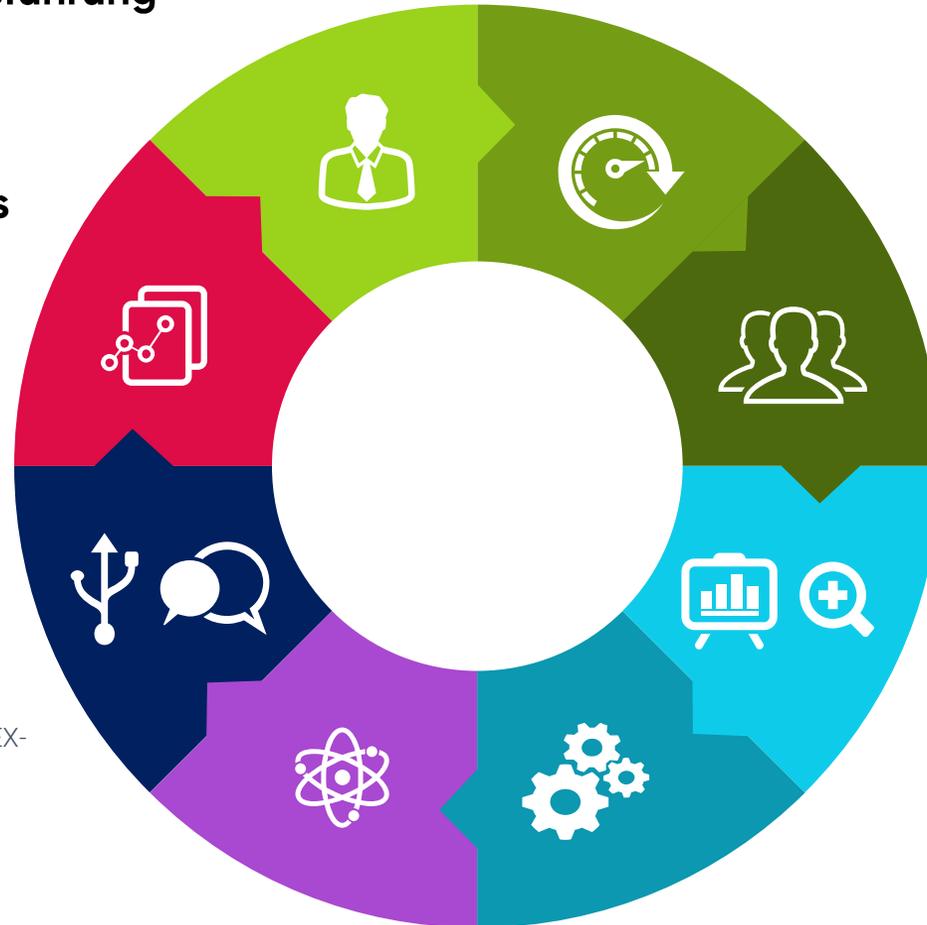
- **CEX Transformation**

Kommunikation nach innen und nach außen.

Heutiges Fokus-Thema

- **Verbindung Inner-Outer Loop**

Kross-funktionale Customer Journey Gruppen wurden initialisiert – ein enger Austausch mit dem CEX-Bereich (Touch Points) sichergestellt.



- **Nutzung Transaktionales Feedback Management System**

Wir messen den NPS, um Ansatzpunkte zur steten Optimierung zu identifizieren..

- **Aufbau CEX Organisation unter eigenem Direktorat**

CEX & CJ-Manager analysieren und optimieren Touch Points & Prozesse & geben Impulse zur Netz- und Produktverbesserung.

- **Aufsatz von Umfragen & Reports**
Durchführung von regelmäßigen Detraktoren-Reports

Automatisierte Regel-Reports und Detraktionsanalysen helfen offene „Baustellen“ zu identifizieren.

- **Implementierung NPS-Routinen in allen kritischen Touch Points**

NPS Meetings, NPS-Huddles, CEX Coachings, GLF, Wissensmanagement-Tools, Call Backs, GAMIFICATION-Maßnahmen.

...

„Culture eats strategy for breakfast*“: 3 Lessons Learned, um eine erfolgreiche CEX Transformation zu bewerkstelligen.

Quelle: Peter Drucker



- **Kein ZERO TO HERO:**
→ Baby Steps
- **Statt Fokus auf die Organisation:**
→ Fokus auf individuelle Rollen/Personen
- **Blickpunkt erweitern:**
→ Mitarbeiter:innen & Kund:innen

Neben internen und externen Mitarbeiter:innen werden bei der CEX-Transformation auch (potentielle) Kund:innen berücksichtigt.



Kommunikation ist der Schlüssel für eine erfolgreiche CEX-Transformation.

Steigerung Markenidentifikation & Zugehörigkeitsgefühl



Mitarbeiter:innen für Vision begeistern & aktiv einbinden

- Spielerische E-Learnings
- Recognition: Fiber Champions des Monats

Verankerung Kundenorientierung



Mitarbeiter:innen rund ums Thema NPS engagieren

- CEX-Redaktionsteam mit Multiplikatoren
- Adressatengerechte Kommunikation
- Gamification-Roadmap
- Videobotschaften

Stärkung Markenimage



Storytelling rund um Kundenorientierung

- Zielsetzung: Kundenorientierung erlebbar machen
- Breite Kommunikation Landingpage „Darum PÿUR“

Push Business-KPIs



Impact der Maßnahmen auf harte Business KPIs

- Promotion Digitale Kanäle
- Erklär-Videos für Kunden, z.B. zu Themen wie WLAN, Produktnutzung, Entstörung, u.ä.
- Best Practice SIC

Durch eLearnings und GAMIFICATION Maßnahmen steigern wir die Markenzugehörigkeit & Identifikation mit PYUR

E-Learning Fiber Champion Mission



Awards „Fiber Champion des Monats“



Mitarbeiter hinsichtlich der Mission/Vision inspirieren

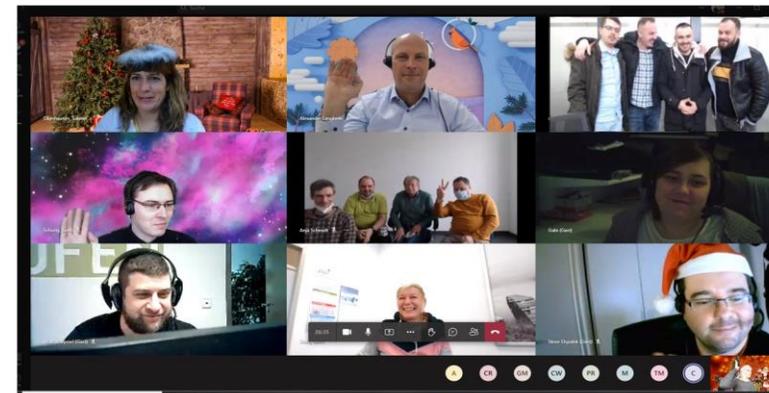
Mit Videobotschaften verankern wir den Kundenfokus.

Video Kommunikation

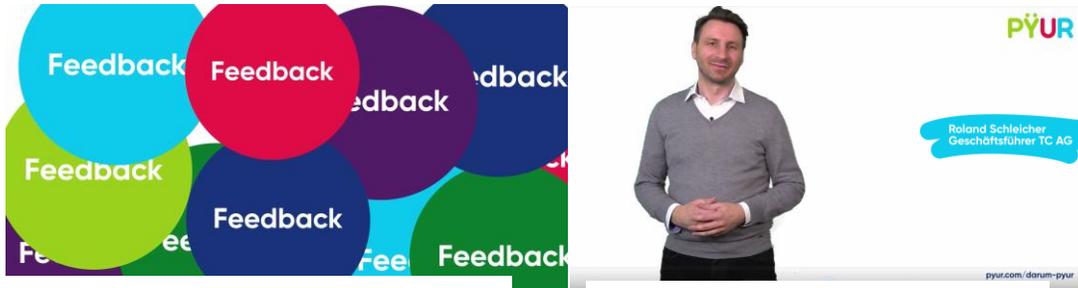


Gamification: NPS Wettbewerbe

Mitarbeiter einbinden



Unsere neue Landing Page ermöglicht eine nach innen und außen gerichtete Kommunikation.



Video Geschäftsführung: So leben wir Kundenorientierung

Mitarbeitervideos: Wir sind PÿUR & so leben wir Kundenorientierung

Animation: So wird aus Ihrem Feedback eine Verbesserung

Timeline „Wir haben zugehört“: Die wichtigsten Verbesserungen inkl. Erfolge in animierter Form

Digitale Services: relevante, digitale Hilfestellung zu Störungsbeseitigung, WLAN & Co.

Übersicht Kontaktkanäle: Ihr Weg zu uns

Wir haben zugehört.
Auf Basis Ihres Feedbacks haben wir in den letzten Jahren viele Verbesserungen eingeführt. Wir zeigen Ihnen hier einen Auszug.



Das haben wir erreicht.



www.pyur.com/darum-pyur

Wir sind immer für Sie da.



Dank Ihnen als Kund:in werden wir immer besser.

Stetige NPS Verbesserung seit Start des Programms zeigen, dass Maßnahmen greifen.

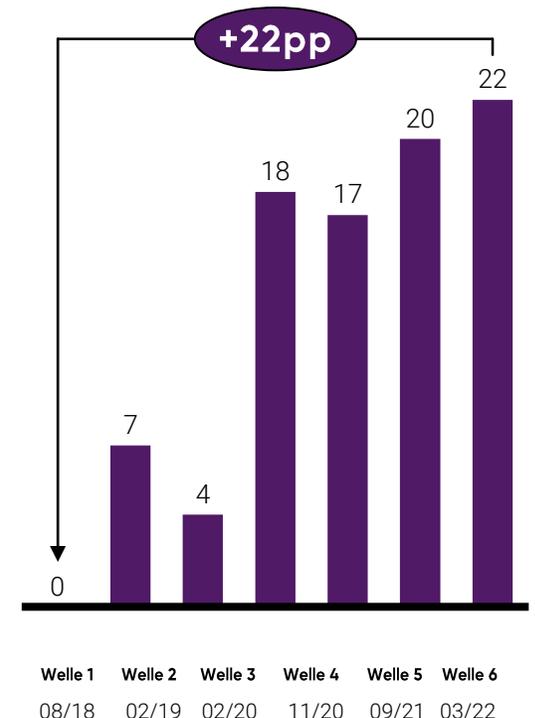
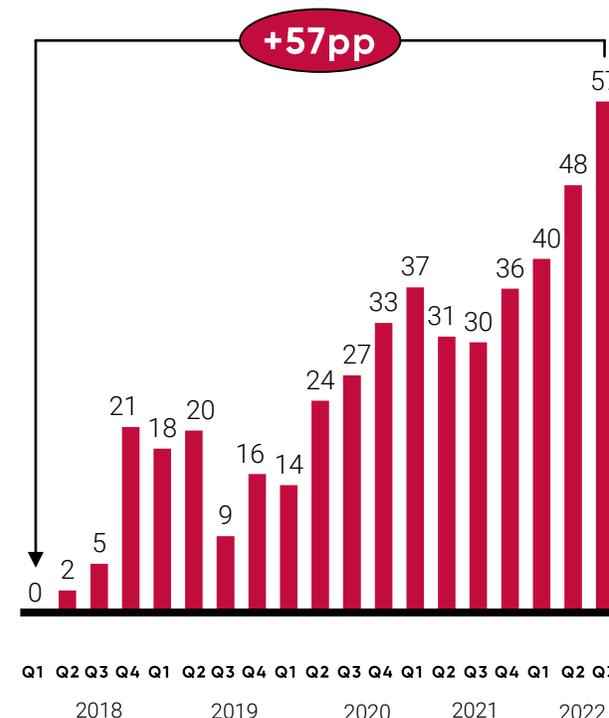
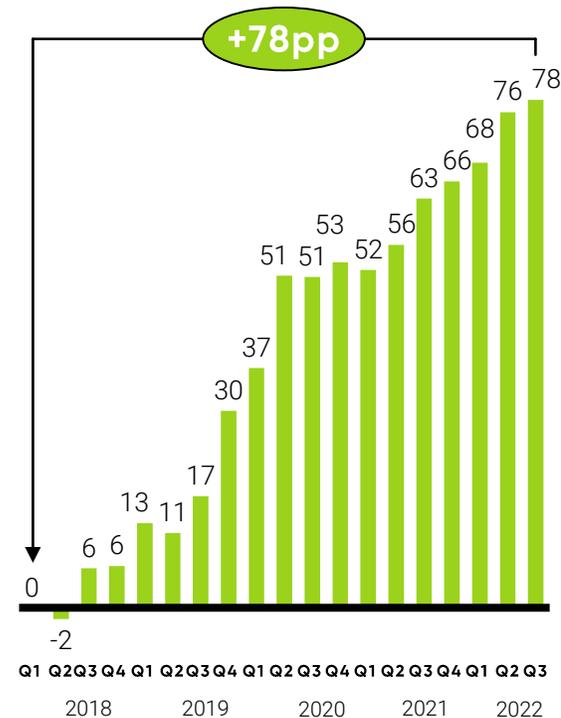
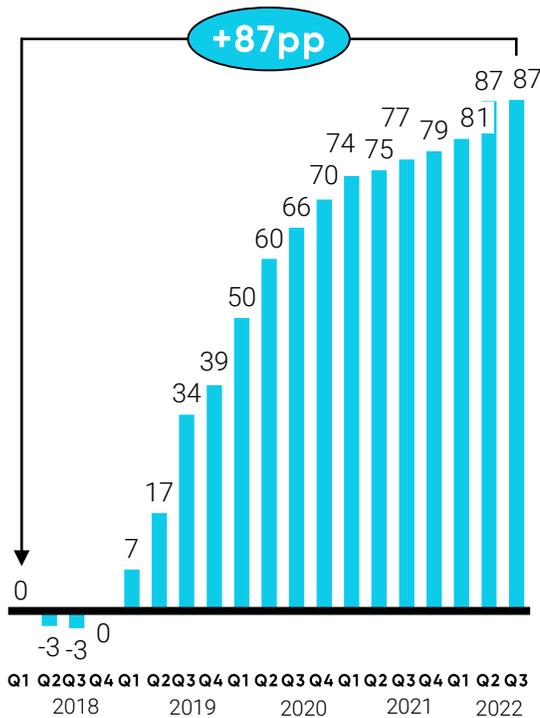
Touch Point (tNPS)

Customer Journey (cNPS)

BASE/Portfolio (rNPS)

Benchmark (TopDown)

Verbesserungsraten in %-Punkten seit Start des NPS-Programms in 2018



Quelle: Führendes Transaktionales Feedback Management Tool, per 03.06.2022. Wettbewerbsanalyse via externen ONLINE PANEL, per 3/2022.

Auszug einiger erfolgreicher Service & Produkt-optimierungen

Implementierung Digitaler
Entstörungsassistent

Digitale Dokumentenverwaltung

Pro-Aktive Kommunikation
zu Störungen

Status Tracking von
Bestellungen

Online-Einrichtungshilfe

Speed Test
Implementierung

Launch CEX Kultur Programm

Neugestaltung des Welcome-
Prozesses für Neukunden

Implementierung Termin Management
Service Techniker

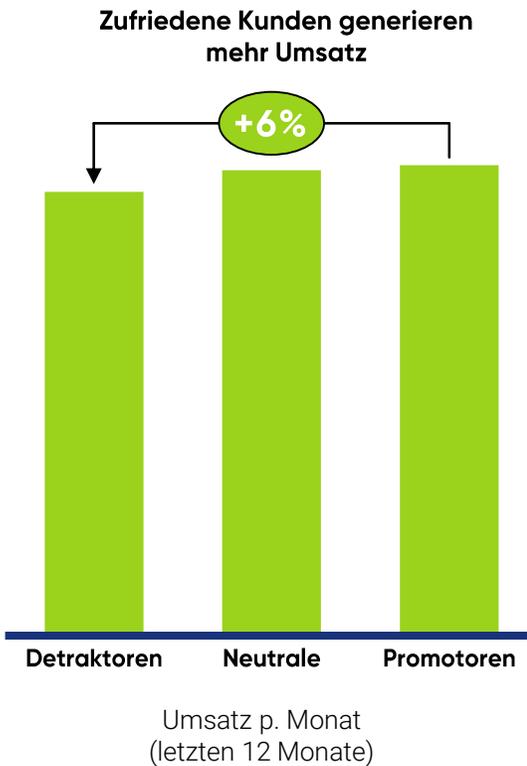
Einführung von NPS Routinen bei
externen Partnern

Einführung eines zentralen
Close-The-Loop
Prozesses

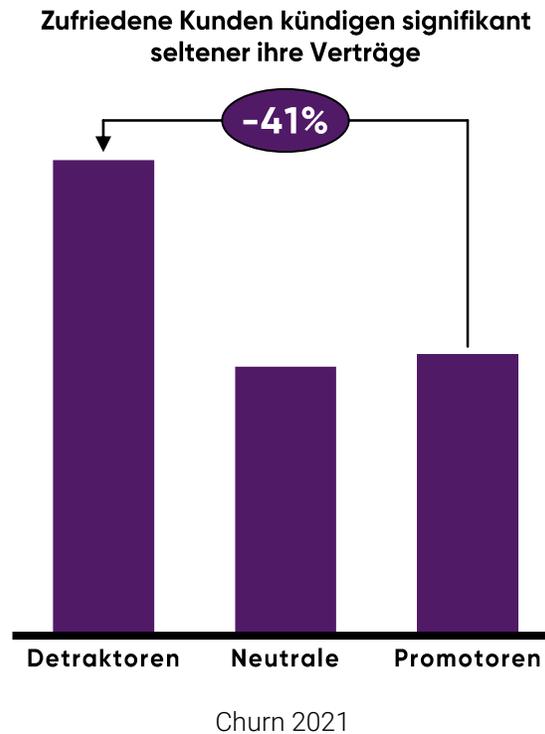
Verankerung von CEX KPIs in
Verträgen & Scorecards

Unsere NPS Verbesserung schlägt sich in wichtigen Business-Zielen wieder.

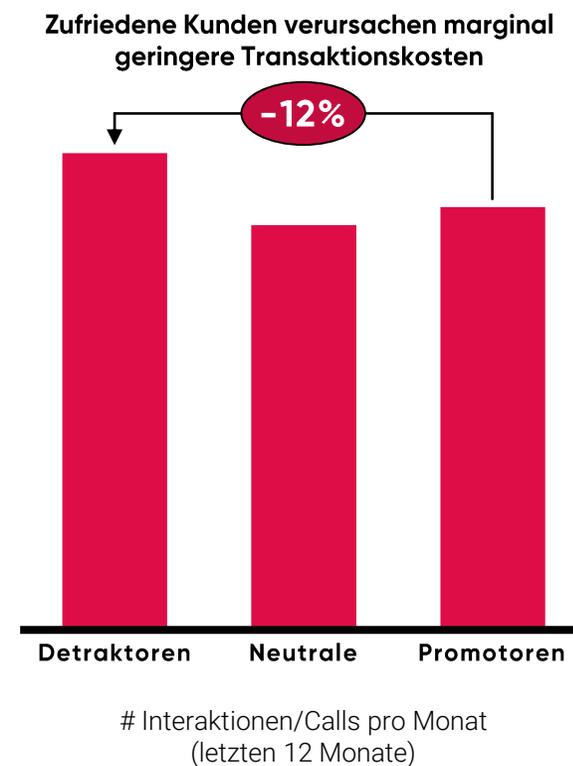
Umsätze



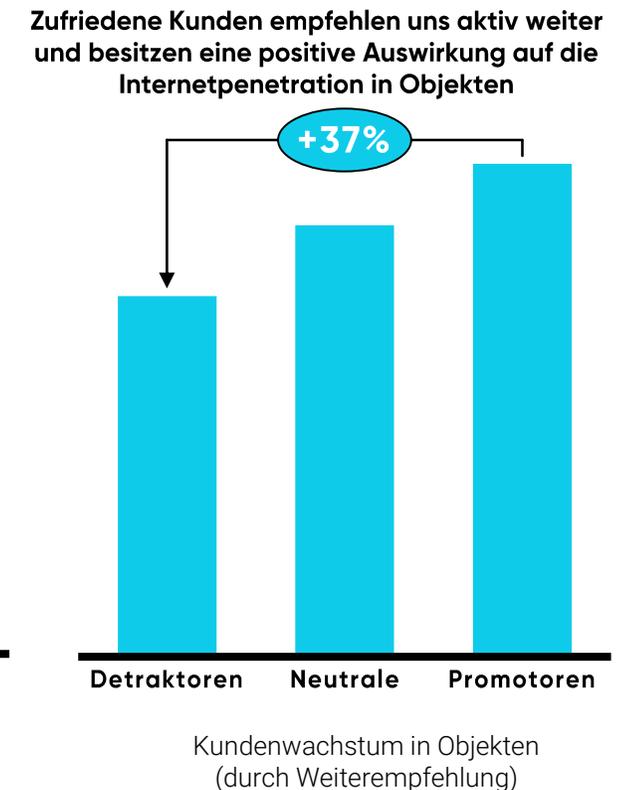
Churn



Kosten



Weiterempfehlung



Quelle: interne Auswertung, Business Intelligence



Danke

Carsten Hilbers

Customer Experience | Customer Journey
Management | Digital Self-Service

www.pyur.com/darum-pyur

Tele Columbus Gruppe

PYUR
Internet • TV • Telefon