

«Mit Stimmt haben wir ein exaktes Verständnis der wahren Bedürfnisse und Konversionstreiber erarbeitet. Mit diesem Wissen konnten wir den Bestandskundenprozess überarbeiten und einen Live Test mit mehr als 1000 Kunden fahren. Der Erfolg begeistert Projektteam und Management.»

Head of Customer Experience
Vodafone Kabel Deutschland



Bestandskundenprozess bei Vodafone Kabel Deutschland auf Konversion trimmen und neuen Prozess in Organisation verankern

Ausgangslage

Im Umzugsfall verliert Vodafone Kabel Deutschland noch zu viele Bestandskunden. Stimmt AG wurde beauftragt, gemeinsam mit einem internen Customer Experience Team das Verhalten der Kabel-Bestandskunden zu durchleuchten. Aus diesem Kundenwissen ist ein Prozess entstanden, der die Kundenbindungsquote (Konversion) deutlich erhöht hat.



Erfolg

Signifikante Steigerung der Konversionsrate

Der neue «Umzugs-Prozess» hat im Live Test eine fünffache Erhöhung der Konversions- bzw. Kundenbindungsrate erreicht.

Von allen Stakeholdern getragener Prozess

Durch die Einbindung aller im Prozess beteiligten Stakeholdern und dem eindeutigen Business-Case wird der neue Prozess von der gesamten Organisation getragen.

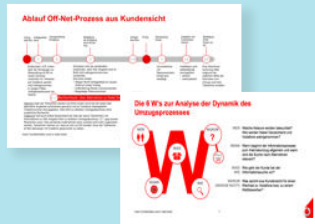
Methodenwissen für weitere Projekte

Die Stimmt-Methoden wurden so vermittelt, dass in Zukunft ähnliche Herausforderungen selbständig gelöst werden können.

Bestandskundenprozess bei Vodafone Kabel Deutschland auf Konversion trimmen und neuen Prozess in Organisation verankern

Lieferobjekt 1

Customer Journey



Vorgehen

- Durchführung dutzender persönlicher Kundeninterviews
- Visualisierung der ganzheitlichen Customer Journey vor, während und nach dem heutigen «Umzugs-Prozess»
- Identifikation von Konversionstreibern im gesamten «Umzugs-Prozess»

Lieferobjekt 2

Überprüfte Prototypen

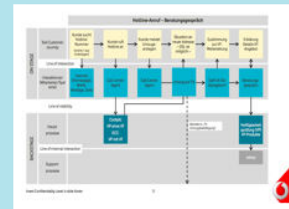


Vorgehen

- Kreativitätsworkshop, um die identifizierten Konversionstreiber erfolgreich zu aktivieren
- Ausarbeitung der Ideen zu testbaren Service-Prototypen
- Überprüfung und iterative Verbesserung der Prototypen in Kundentests mit Design Thinking

Lieferobjekt 3

Neuer «Umzugs-Prozess»



Vorgehen

- Entwicklung einer Soll-Customer Journey auf Basis der Prototypentests
- Workshop mit CX-Team und allen im Prozess involvierten Stakeholdern, um den zukünftigen Grobprozess zu definieren
- Übersetzung des neuen Prozesses in einen Service-Blueprint

Lieferobjekt 4

Live Test (Pilot)



Vorgehen

- Ausarbeitung der neuen und finalen Kundeninteraktionen (z.B. Dokumente und Kundenanschriften)
- Durchführung eines Live Tests mit mehreren Tausend «Umzugskunden» (inkl. Business-Case)
- Übertragung des neuen Prozesses in die IT-Roadmap