



CosmosDirekt.

Das „Kümmererprinzip“ - Wieso Kundenbegeisterung jenseits des Fließbands entsteht

Dr. Melanie Kramp, Leiterin Kundenberatung CosmosDirekt

Ein Unternehmen der



Eine Reise durch die Zeit

2017

2020

2023



2017



Entwicklung von starkem Wachstum geprägt



Kundenfokus – na klar!



2008

2017

Net Promoter Score





GUT ist nicht GUT GENUG

78%

glauben, dass der persönliche Kontakt zum Kunden eine hohe Bedeutung behalten und im Kommunikation smix gleichberechtigt mit allen anderen Kanälen angeboten wird.

Weiterleitungen

Rückfragen

Mehrfacharbeit

Reaktionszeiten



Durchstarten in neue Service-Welten!





Von der Geschäftsvorfallbearbeitung...



... zum Management der Kundenbeziehung

Alles ganz einfach?



2020



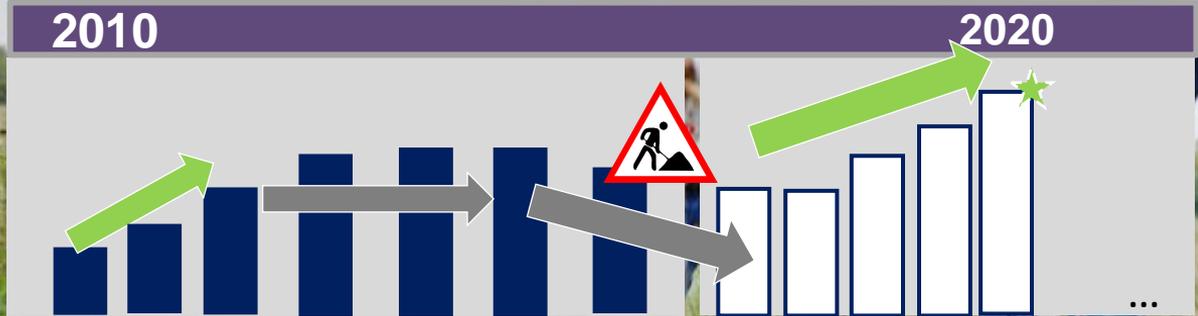
Es hat sich viel verändert – für den Kunden und für uns



Das Feedback der Kunden hilft uns, dran zu bleibe

T-NPS > 45

Stand 04/2021



Haben wir es ans Ziel geschafft?

1. Step: Reorga
und Steuerung

Start Rollout

Review



2023

Neuer Blickwinkel macht die nächsten Herausforderungen transparent:

„Kanalwechsel“

Komplexe IT-
Landschaften

Veränderte
Anforderungen

Mindset und Kultur





Was kommt als
Nächstes?

Das Ziel: Digitale Prozesse mit dem Plus an menschlichem Support



Digitale Plattform als zentrale Kundenschnittstelle



Systemintegration - 360Grad-Kundensicht, Omnikanalplattform etc.



Menschlicher Support – zielgerichtet, individuell, effizient

A close-up photograph of a person's hand holding a small, white rectangular card. The card is held between the thumb and the index and middle fingers. The word "DANKE" is written on the card in a bold, black, sans-serif font. The background is a plain, light-colored wall.

DANKE