

Alida.

ALIDA CXM

SCHLIESSEN SIE DIE FEEDBACKSCHLEIFE UND SETZEN SIE DIE WÜNSCHE IHRER KUNDEN IN DIE TAT UM

„Alida CXM“ wurde für Unternehmen entwickelt, die die Stimme ihrer Kunden nicht nur hörbar machen, sondern aus den gewonnenen Insights auch konkrete Maßnahmen ableiten und diese umsetzen wollen. Mit „Alida CXM“ können diese Unternehmen Kundenfeedback einholen, mithilfe einer konfigurierbaren Rule Engine automatisch Prozesse in Gang setzen, Cases erstellen und verwalten und wesentliche Customer-Experience-Metriken wie den NPS® lückenlos verfolgen. „Alida CXM“ ermöglicht es Unternehmen, Kundenfeedback nutzbar zu machen und so Markenloyalität und Brand Advocacy zu steigern.

INTEGRIERTE FEEDBACKSAMMLUNG

Sammeln Sie umfangreiches Feedback mit „Alida Surveys“

- Sämtliche Funktionen, die Sie zum Erstellen, Durchführen und Auswerten von Umfragen benötigen, sind zentral über eine intuitive Benutzeroberfläche zugänglich.

Sammeln Sie tiefgreifende Insights mit „Alida Sparq“

- Sammeln Sie tiefgreifende Insights von einer kleinen Community an hoch engagierten Kunden, um Erkenntnisse für Ihre Strategie zu gewinnen und die Customer Experience zu verbessern.

AUTOMATISIERTES FOLLOW-UP

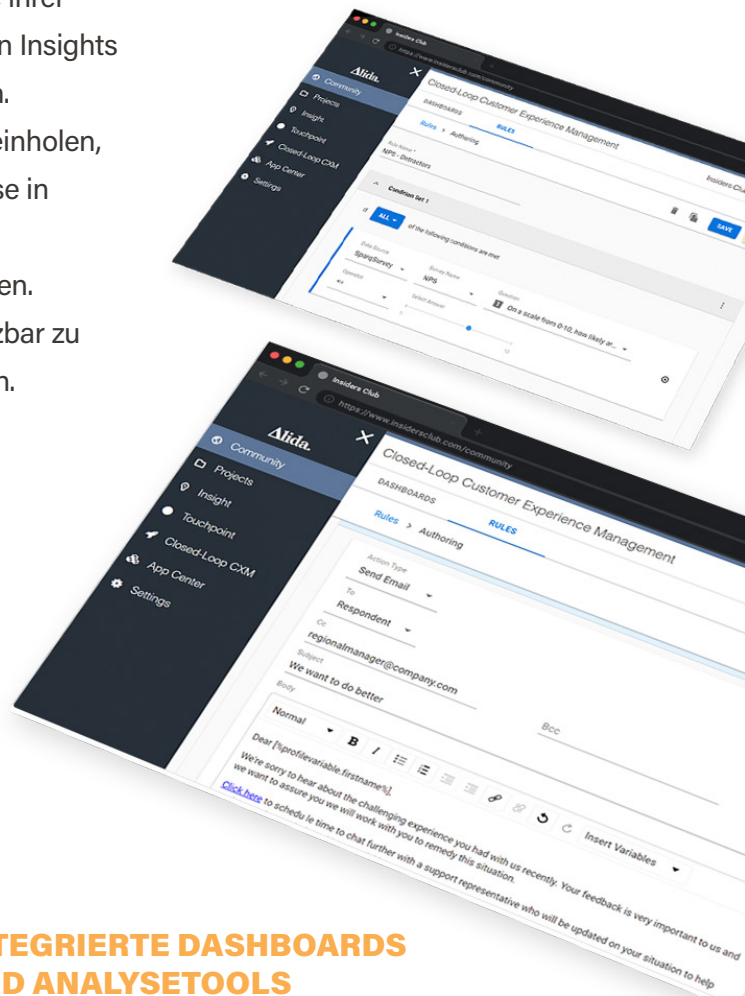
Mit einer konfigurierbaren Rule Engine und effektivem Case Management zu Ihrer individuellen Closed-Loop-Strategie

- Definieren Sie eigene Regeln oder Bedingungen, nach denen bei bestimmten Antworten auf Umfragen schnell und effektiv entsprechende Maßnahmen angestoßen werden.
- Versenden Sie individuelle, auf ihre Antworten abgestimmte E-Mails an Ihre Kunden und leiten Sie diese intern weiter, um die kundenorientierten Teams auf dem Laufenden zu halten.
- Erstellen Sie automatisch Salesforce Cases, um die zuständigen Mitarbeiter auf weitere erforderliche Maßnahmen aufmerksam zu machen.

INTEGRIERTE DASHBOARDS UND ANALYSETOOLS

Transparente Einblicke in wesentliche Performance-Metriken

- Nutzen Sie dynamische und konfigurierbare Echtzeit-Dashboards, um Umfrageergebnisse und die Zusammensetzung von Teilnehmergruppen zu visualisieren und bedeutsame Customer Insights und Trends daraus abzulesen.
- Verschaffen Sie sich mithilfe eines Case-Management-Dashboards einen Überblick über die aktuell festgelegten Regeln, Anzahl und Art der dadurch angestoßenen Maßnahmen und den Status der einzelnen Cases.
- Visualisieren Sie auf einem eigenen NPS-Dashboard den Net Promoter Score und seine Entwicklung über bestimmte Zeiträume.



MIT „ALIDA CXM“ KÖNNEN MARKEN ...

MARKENLOYALITÄT UND BRAND ADVOCACY STEIGERN

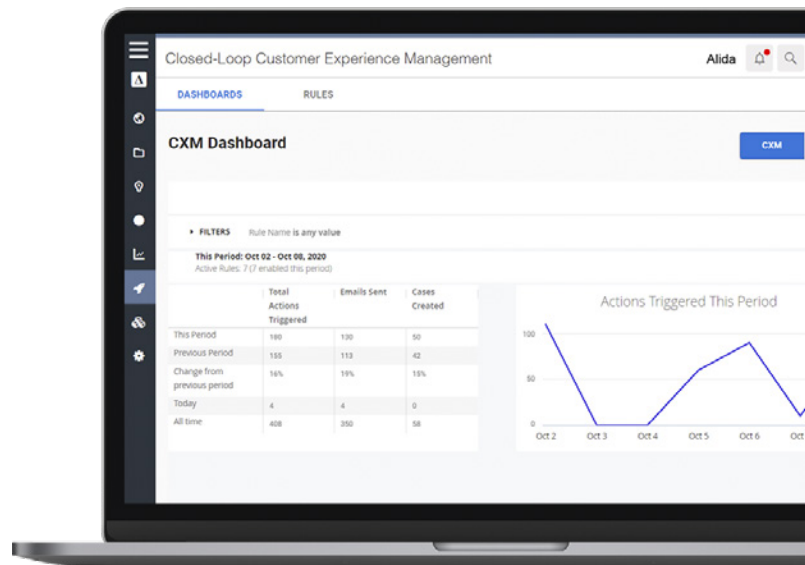
Schließen Sie die Feedbackschleife und zeigen Sie, dass Ihnen die Wünsche Ihrer Kunden am Herzen liegen. Durch regelmäßige, aufmerksame Kommunikation können Sie sicherstellen, dass Ihnen Ihre Kunden treu bleiben.

DIE ABWANDERUNGSQUOTE SENKEN

Reagieren Sie auf Kundenfeedback mit entsprechenden Maßnahmen, um positive Erfahrungen zu bekräftigen und bei negativen geeignete Lösungen zu finden. So werden Kritiker zu Markenförsprechern, passive zu engagierten Kunden und Fürsprecher zu Brand Advocates. promoteurs, vos clients neutres en clients engagés et vos promoteurs en ambassadeurs de la marque.

DEN AKTUELLEN STATUS IHRER CXM-INITIATIVEN EINSCHÄTZEN

Identifizieren Sie mithilfe von Kundenfeedback und Trends jene Bereiche, in denen Handlungsbedarf besteht. Neben einem Überblick des NPS gibt es auch die Möglichkeit, einzelne Trends genauer zu betrachten. Auf diese Weise lassen sich mögliche Gründe für Kundenunzufriedenheit identifizieren und proaktive Schritte zum Verbessern der Customer Experience einleiten.



KOSTEN REDUZIEREN

Automatisierung unterstützt Sie dabei, die Feedbackschleife zu schließen und häufigere Feedbackerhebungen mit größerem Stichprobenumfang durchzuführen – und all das mit geringerem Ressourceneinsatz!

DER „ALIDA CXM“-EFFEKT

AUTOMATISIERUNG UND ZENTRALISIERUNG VON CXM-AKTIVITÄTEN IN EINER EINZIGEN, INTEGRIERTEN PLATTFORM

Vollständig integrierbar mit „Alida Surveys“, „Alida Sparq“ und „Alida Analytics“: So entsteht ein ganzheitliches Customer-Experience-Programm mit anpassbaren Umfragevorlagen, konfigurierbaren Dashboards und integriertem Case Management zum Schließen der Feedbackschleife.

AUSGEZEICHNETER SUPPORT UND KOMPETENTE UNTERSTÜTZUNG

Steigern Sie den Wert Ihrer CXM-Initiativen! Unsere kompetenten Customer Success und Value Engineering Teams beraten Sie zu Best Practices und unterstützen Sie dabei, Ihr Customer Experience Management weiterzuentwickeln und Ihre Geschäftsziele zu erreichen. commerciaux.

POWER OF &

Alida verfügt über das erforderliche Know-How und die richtigen Kompetenzen, um umfassendes Feedback und tiefgreifende Insights zu erheben und umzusetzen. Mit der Alida CXM- und Insights-Plattform können Sie Millionen von Kundenerfahrungen verwalten, nachverfolgen und optimieren und mithilfe Ihrer stark segmentierten Insight-Community- aufschlussreiche Customer Insights erhalten. Alida hat die weltweit erste kombinierte CXM- und Insights-Plattform entwickelt, damit Sie sich voll und ganz auf die „Power of &“ verlassen und die Wünsche Ihrer Kunden in die Tat umsetzen können.