

Pressemitteilung

moveXM erweitert SaaS-Plattform

Mit moveXM Cumulus gelingt ganzheitliches Customer Experience Management in kürzester Zeit

Frankfurt am Main, 19. Januar 2023 +++ moveXM ([movexm.com](https://www.movexm.com)), Customer Experience Pionier mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im Bereich Software-Lösungen für CX-Management, launcht mit [moveXM Cumulus](#) die nächste Generation seiner SaaS-Plattform. Diese ermöglicht es Unternehmen aller Größen, die Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) durch ganzheitliches Customer Experience Management (CXM) gezielt zu verbessern. Die Lösung beinhaltet alle notwendigen Tools für die Erhebung von Kundenfeedback, dessen Analyse bis hin zur Umsetzung und dem Monitoring abgeleiteter Veränderungsmaßnahmen (Improving-Experience-Prozess). Dank zahlreicher Zusatzmodule bleibt die Plattform auch bei wachsenden Anforderungen flexibel.

Die Herausforderung ‚Kundenzufriedenheit verbessern‘ ist keine, die von einer bestimmten Unternehmensgröße abhängt. Dafür bietet die modular aufgebaute und intuitiv gestaltete SaaS-Lösung moveXM Cumulus Unternehmen einen schnellen und einfachen Einstieg ins CX-Management mit flexiblen Skalierungsoptionen. Dank modernster Technologie erhalten Unternehmen wertvolle Einblicke in die Vorlieben, Erfahrungen und Meinungen ihrer Kunden und entscheidende Erkenntnisse darüber, wie zufrieden diese sind. So können sich Unternehmen für ihre Kunden weiterentwickeln: Sie reduzieren etwa die Abwanderungsrate, entlasten das Beschwerdemanagement, verbessern die Qualität ihrer Produkte und Prozesse im Sinne der Kundenerwartungen, [erhöhen die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit](#) – und steigern in der Konsequenz Umsatz, Profitabilität und Qualität.

Von ersten Schritten bis hin zur ganzheitlichen CXM-Strategie

Mit der neuen SaaS-Plattform moveXM Cumulus sind die Nutzer bereits nach zwei Stunden Set-up und Live-Onboarding in der Lage, ihren [CX-Improvement-Prozess](#) zu beginnen, also Kundenfeedback zu generieren, zu analysieren und umgehend sowohl kurzfristige als auch langfristige Veränderungsmaßnahmen einzuleiten. So gelingt auch CXM-Einsteigern ein effizienter und ressourcenschonender Start zur Behebung von Kundenproblemen in Echtzeit. Sie erstellen innerhalb von 15 Minuten Fragebögen für die relevanten Touchpoints und führen erste Erhebungen durch. Dabei lassen sich Daten aus

angebundenen CRM-Systemen wie Salesforce reibungslos integrieren. Zudem lässt sich die Kompatibilität mit anderen bestehenden Systemen via API herstellen.

Dank fortschrittlicher KI erhalten Unternehmen ein tiefes Kundenverständnis

Unternehmen steuern ihre Maßnahmen eigenständig: Eine umfangreiche Self Service-Dokumentation mit selbsterklärenden How-tos erleichtert die Bedienung der Plattform. Um die Kundenerfahrung ganzheitlich zu erfassen und zu managen, bietet moveXM Cumulus neben den Feedback Management-Funktionalitäten auch individuell gestaltete Dashboards, welche die verschiedenen automatisierten Analysen übersichtlich abbilden. Hier fließen die Ergebnisse aus Umfragen in Kombination mit offener Text- und Sentiment-Analyse zusammen. Die Summe der gewonnenen Erkenntnisse lässt sich mittels Customer Journey Mapping leicht auslesen: Es stellt die einzelnen Phasen der Customer Journey jedes Kunden transparent dar, zeigt bei Kundenbeschwerden dringende Handlungsbedarfe (sogenannte Hot Alerts) auf und überführt die gewonnenen Erkenntnisse in Aktionen und Ziele.

Einfach beginnen, beliebig skalieren

Für erfolgreiches [Customer Experience Management](#) im Unternehmen ist es wichtig, alle Mitarbeitenden transparent einzubinden. Das Feedback Management System gibt die entscheidenden Einblicke zu Kundenerfahrungen an die richtigen Stellen im Unternehmen aus. Über Dashboards und Action Planning Tools erhalten Kundenbetreuer und relevante Stakeholder im Unternehmen exakt den auf sie zugeschnittenen Informationsgehalt. moveXM Cumulus ist in der Lage, auch komplexe Organisationen mit Rollen- und Rechtekonzepten abzudecken. Auch externe Dienstleister wie Call- und Contact Center lassen sich problemlos anbinden. So kann sichergestellt werden, dass CX im Unternehmen von allen Mitarbeitenden gelebt wird. Die passenden Formate für Trainings und Onboardings liefert die Lösung mit, sodass spezifische IT-Kenntnisse der Nutzer nicht erforderlich sind.

Möchten Unternehmen zunächst mit wenigen Mitarbeitenden oder Filialen in den Improving Experience-Prozess einsteigen, um erste Erfahrungen mit Befragungen, Insights, Ergebnissen und Aktionsplänen zu sammeln, lässt sich die Lösung in der Folge beliebig nach oben skalieren: So können Unternehmen neue Kundengruppen, Organisationseinheiten oder Touchpoints mit wenigen Klicks hinzufügen. Ausbaumodule, Beratungs- und Trainingspakete ergänzen die individuellen Gestaltungsmöglichkeiten der Plattform. Damit gelingt beispielsweise die transparente Einbindung von Rezensionen aus Social Media-Quellen und Bewertungen aus dem Internet in den CX-Prozess. Auf diese Weise gewinnen Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf ihre Zielgruppe und entwickeln ihren kundenzentrierten Entwicklungsprozess professionell weiter.

Über moveXM

Als Customer Experience (CX) Pionier mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im Bereich Software-Lösungen für CX-Management steht [moveXM](#) für Zuhören, Handeln, Verstehen und Verbessern. Die Software-Plattform ermöglicht es Unternehmen, den kompletten CX-Kreislauf mit dem modularen und skalierbaren Improving Experience (IX)-Ansatz in einem einzigen Tool zu managen. DAX-Unternehmen, führende KMU und CX-Champions wie VW, BMW, Audi, Mewa und Provinzial verbessern so die Erfahrungen und Zufriedenheit ihrer Kunden und Mitarbeitenden. moveXM ist *Hosted and Made in Germany* und erfüllt die höchsten Datenschutz-Ansprüche.

Kontakt:

moveXM

Kathrin Michel
Dreieichstraße 59
60594 Frankfurt
Tel. +49 (0)69-96246-0
E-Mail: Kathrin.Michel@ttr-group.de
<https://movexm.com>

Möller Horcher Kommunikation GmbH

Katja Dreißig
Ludwigstr. 74
63067 Offenbach
Tel. +49 (0)69-809096-49
E-Mail: katja.dreissig@moeller-horcher.de
www.moeller-horcher.de