

## VERBESSERTE KUNDENERFAHRUNG DURCH JOURNEY MAPPING

Jedes Unternehmen verfolgt das Ziel ein optimales und effizientes Kundenerlebnis zu bieten. Kunden sollten sich nicht darum kümmern müssen, wie ihre Anfrage bearbeitet wird und welche internen Stakeholder involviert sind. Ziel ist ein reibungsloser Ablauf.

Eine in iGrafx erstellte Journey Map bietet die Visualisierung aller Berührungspunkte (Touchpoints) mit einem Unternehmen, aus der Sicht des Kunden, Benutzers, Partners oder Produkts. Daten sinnvoll zu generieren und auszuwerten ist für Unternehmen erfolgsentscheidend. Mit der iGrafx Business Transformation Platform können Sie die verschiedenen Aspekte einer Journey einfach mit den internen Prozessen, die sie unterstützen, verknüpfen. Zusätzlich können Messgrößen wie Zufriedenheitswerte oder Engagement direkt mit KPIs in Beziehung gesetzt werden, um die Gesamtleistung zu messen und mögliche Verbesserungspotentiale aufzudecken.

### Ihre Vorteile:

- "Easy to Use"-Oberfläche zur Erstellung verschiedener Journey Mapping-Typen, z. B. Kunde, Partner und Mitarbeiter.
- Flexible grafische Gestaltungsmöglichkeiten mit Verwendung unternehmensspezifischer Shapes und Methodiken.
- Direkte Verknüpfung von (Customer) Journey Maps mit der bestehenden Unternehmensarchitektur und den dazugehörigen Prozessen und Eigenschaften.
- Wiederverwendbare Ressourcenmodelle für mehr Transparenz über Zuständigkeiten.
- Risikoanalyse und Reporting zu Journeys, Momenten und Touchpoints.
- Verknüpfung mit iGrafx Performance Management zur Messung der Leistung an bestimmten Berührungspunkten.



Brechen Sie Abteilungssilos auf und lernen Sie die Wahrnehmung ihrer Kunden zu verstehen, um noch erfolgreicher zu werden.

### Auf einen Blick:

- Übersichtliche, einfach verständliche Nutzeroberfläche
- Direkte Verknüpfung der Journey Maps mit der existierenden Unternehmensarchitektur, ihren Prozessen und Eigenschaften
- Risikoanalyse und Reporting zu Journeys, Momenten und Touchpoints

## Wollen Sie Ihr Geschäft mit iGrafx auf Touren bringen?

Unsere Schulungs- und Beratungsservices unterstützen Sie gerne dabei, das Potential von iGrafx noch schneller auszuschöpfen. Besuchen Sie unsere Website!

## iGrafx

iGrafx, LLC  
7585 SW Mohawk St.  
Tualatin, OR 97062  
United States

Phone: +1 (503) 404-6050  
info@igrafx.com  
www.iGrafx.com

## iGrafx EMEA

iGrafx GmbH  
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2  
85757 Karlsfeld b. München  
Deutschland

Tel: +49.8131.3175.0  
info.de@igrafx.com  
www.iGrafx.com/de