



# Medallia

## Nutzen Sie den Antrieb des Net Promoter Score

### Net Promoter Score

Der Net Promoter Score (NPS)® ist ein leistungsstarkes Instrument zur Messung der Kundenloyalität und damit der wirtschaftlichen Situation des Unternehmens. Er basiert auf einer einfachen Frage: "Wie wahrscheinlich empfehlen Sie dieses Unternehmen einem Freund oder Kollegen?" Mit der Lösung von Medallia können Sie die erlangten Daten operationalisieren und Ihr Unternehmen zum Handeln bewegen. Fördern Sie Engagement und Fortschritt, indem Sie das „Warum“ hinter dem NPS-Score untersuchen, Investitionen priorisieren und verwertbare Daten in Ihrem Unternehmen verteilen.

Für einen effizienten Einsatz der NPS-Daten müssen sie in einer für jedes Team-Mitglied verständlichen Form vorliegen. Deshalb stellt Medallia sie auf einfache und zugängliche Weise zur Verfügung. Im Gegensatz zu anderen Plattformen ist Medallias Lösung für den universellen Einsatz von der Chefetage bis zur vordersten Front konzipiert – und das mit minimalem Schulungsaufwand und technischem Support. Konzentrieren Sie sich auf die Umsetzung von Maßnahmen und nicht auf das Ringen mit Daten! Unsere unmittelbare Berichterstattung, die von der Intuitivität der NPS-Metrik vervollständigt wird, macht das möglich.

# So hilft Ihnen die Medallia NPS-Lösung

Medallias Lösung maximiert die Bemühungen Ihres Unternehmen bei der NPS-Überwachung, hilft bei dessen Operationalisierung über das gesamte Unternehmen hinweg und treibt Verbesserungen voran. Wir liefern Wege und Werkzeuge zur Sicherstellung des Erfolgs – darunter die Fähigkeit, Erhebungen in hohem Volumen durchzuführen. Aber auch handlungsaktive Funktionen für die Zielsetzung sind Teil des Tool-Sets.

**Vernetzen und integrieren.** Um NPS zu operationalisieren, benötigen Sie eine vernetzte Organisation. Medallia bietet ein System, das für Ihre Benutzergruppen, Ihre hierarchische Struktur und Ihren Workflow konfiguriert ist. Ein System, das Ihre NPS-Daten auch in Ihr CRM, Ihrem Kontaktmanagement oder in andere Datenbanken integriert. Eines, das Erhebungen in hohem Volumen durchführt und Echtzeitberichte liefert. Schlicht und einfach ein vollständiges Live-Bild der Erfahrungswege Ihrer Kunden. Das ist Medallia NPS.

**Abrufen, teilen und lernen.** In einem Speicher haben Ihre NPS-Daten den geringsten Nutzen. Medallia hilft Ihnen bei der weitläufigen Verbreitung – in Ihrem Unternehmen, auf der ganzen Welt und in allen vom Browser unterstützten Sprachen. Die intuitive Benutzeroberfläche erleichtert das Lernen über alle hierarchischen Ebenen hinweg – und zwar mit minimalem Schulungsaufwand und noch weniger Unterstützung. Diese Kombination aus Reichweite und Einfachheit ist entscheidend für konstantes Engagement, zur Schaffung einer kundenorientierten Mitarbeiterkultur und für die Verbesserung der Betriebsstruktur.

**Planen und ausführen.** Die wahre Stärke von NPS liegt in seiner Fähigkeit, Maßnahmen voranzutreiben. Medallia ermöglicht die Überwachung aller Kontaktpunkte. Dadurch können Sie Teams im gesamten Unternehmen für deren Anteil am Kundenerlebnis zur Rechenschaft ziehen. Setzen Sie sich mit unzufriedenen Kunden in Verbindung, lösen Sie deren Probleme und wandeln Sie sie in zufriedene Anhänger um. Identifizieren und priorisieren Sie mithilfe unseres Aktionsplaner-Moduls Maßnahmen, die zu Verbesserungen führen, Ihre NPS-Ergebnisse steigern und direkt zu den Ergebnissen Ihres Unternehmens beitragen Fazit.

**Nachverfolgen und bewerten.** Wie wirken sich Ihre Geschäftsentscheidungen auf den NPS aus? Wie effektiv sind die Verbesserungsmaßnahmen Ihrer Kundenerfahrung? Welche Auswirkungen haben sie auf Ihren Umsatz? Die Anbindung Ihrer finanziellen und betrieblichen Daten an das Medallia-System liefert Ihnen ein klares Bild der Ergebnisse – und des ROI Ihrer Maßnahmen.

# Kreieren Sie durch den NPS Kundenorientierung und Umsatz

Unter der Leitung seines CEOs wollte sich ein Medallia-Kunde – einer der größten Einzelhändler der Welt – verstärkt dem Kunden widmen. Wie? Durch die Förderung einer kundenorientierten Mitarbeiterkultur. Zur unternehmensweiten Verfolgung und Operationalisierung dieser Bemühungen wurde ein Medallia NPS-Programm implementiert. Vor dem Einsatz von Medallia war die Stimme des Kunden auf 200.000 per Post verschickte Papierumfragen beschränkt, die ein dafür geschaffenes (und isoliertes) Team einzeln las und beantwortete. Mit Medallia konnte das Team nun über E-Mail und Mobilgeräte mit Kunden in Kontakt treten und ihnen über jeden Kontaktpunkt hinweg zuhören, z.B. E-Commerce, Einkauf im Geschäft und Lieferung.

Durch die Verknüpfung von NPS und dem damit verbundenen Feedback zum Konsumverhalten konnte das Unternehmen Schwachstellen und Chancen identifizieren, die echte Auswirkungen auf den Umsatz haben. Zum Beispiel:

- ✓ Kunden, die von einem Verkäufer begrüßt werden, geben 18% mehr aus als Kunden, die nicht begrüßt werden.
- ✓ Kunden, die von einem Verkäufer beraten werden, geben durchschnittlich 28% mehr aus als Kunden, die nicht beraten werden.
- ✓ Promotoren eines Geschäfts besuchen es 9% häufiger und geben mehr pro Besuch aus als Detraktoren.

Solche Daten zeigen, warum das Kundenerlebnis Teil der Geschäftsstrategie des Unternehmens geworden ist. So wurde beispielsweise Feedback verwendet, um einen völlig neuen Verkaufsrahmen zu entwickeln, der sich auf die Kundenbindung konzentriert. Das war alles andere als eine geringfügige Investition. Innerhalb von sechs Wochen schulte das Unternehmen über 130.000 Mitarbeiter in fast 1.000 Filialen um – alles basierend auf Kundenfeedback.




Die Ergebnisse sind seit der Einführung des neuen Programms bemerkenswert. Insgesamt ist der NPS um 10 Punkte gestiegen. Der Umsatz ist in den letzten drei Jahren jeweils um mehr als 1 Milliarde US-Dollar gestiegen. Das Ergebnis je Aktie ist um mehr als 300% hochgeschneit. Zudem hat sich der Aktienkurs des Unternehmens von 2009 bis 2012 mehr als verdoppelt.

Mit einem von Medallia betriebenen NPS-Programm können Teams nicht nur NPS verfolgen, sondern auch Maßnahmen ergreifen, die tatsächlich Ergebnisse bringen.

## Über Medallia

Medallia, Marktführer in der Experience Management-Cloud-Technologie, belegt Platz 15 in der aktuellsten Forbes Cloud 100-Liste. Die Vision von Medallia ist einfach: eine Welt zu schaffen, in der Unternehmen von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen geliebt werden. Hunderte der weltweit größten Unternehmen und Organisationen vertrauen zur Verbesserung ihrer Geschäftsergebnisse auf die Cloud-Plattform von Medallia: Sie hilft bei der kontinuierlichen Erfassung von Kunden- und Mitarbeiterfeedback, der Evaluierung in Echtzeit und bietet den Mitarbeitern Insights und Maßnahmen - und zwar von der Chefetage bis zur vordersten Front. Medallia verfügt über Niederlassungen weltweit, darunter im Silicon Valley, in New York, Washington DC, Austin, London, Buenos Aires, Paris, Sydney und Tel Aviv. Erfahren Sie mehr unter [www.medallia.com](http://www.medallia.com).

---

Folgen Sie uns:  [medallia-inc](https://www.linkedin.com/company/medallia-inc)  [blog.medallia.com](http://blog.medallia.com)  [@Medallia](https://twitter.com/Medallia)

---

© Medallia®, das Medallia-Logo sowie die mit den Produkten von Medallia verbundenen Namen und Marken sind Warenzeichen von Medallia und / oder seinen Partnern. Net Promoter, Net Promoter Score und NPS sind eingetragene Marken von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.