

# Download Customer Experience Management Cem Preparing For The Future

Um das Customer Experience Management in Ihrem Unternehmen zu implementieren, bietet sich folgender 7-Schritte-Plan an. Es ist sinnvoll, die Reihenfolge einzuhalten, um Schritt für Schritt auf Basis der Ausgangslage und unter Beachtung der Kundenbedürfnisse zunächst eine Kostenkalkulation aufzustellen, darauf basierend einen Handlungsplan zu entwickeln und diesen letztlich umzusetzen. Nach der Auswertung der CEM-Maßnahmen beginnt der Kreislauf der sieben Schritte erneut. Gartner defines customer experience and provides supporting research about customer experience (CX) and customer experience management (CEM). Various research docs, webinars and articles go into detail about CX metrics, CEM strategy and best CX practices. customer experience management is the collection and management of all the processes that a company uses to track, measure and organise every interaction with a customer, throughout the entire lifecycle. Customer Experience Management (Definition nach Zimmermann) „Die neue Disziplin Customer Experience Management (CEM) beschäftigt sich mit der Sicht von außen.“