



# Experten für Customer Experience

Gestalten Sie mit CGI das perfekte Kundenerlebnis

Exakt auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden zugeschnittene Erlebnisse – über die gesamte Customer Journey hinweg: Dies ist der Schlüssel für eine anhaltend hohe Zufriedenheit Ihrer Kunden und loyale Beziehungen zu ihnen – über Jahre hinweg. Mit den neuesten Customer-Experience-Methoden und -Tools unterstützen wir Sie dabei, diese Ziele zu erreichen. Und verschaffen Ihnen so einen wichtigen Vorsprung im Wettbewerb.

# Customer Experience: eine rundum positive Erfahrung – für Sie und Ihre Kunden

## Ihre Vorteile

- ✓ Sicherung von Wettbewerbsvorteilen durch Differenzierung
- ✓ Umfassendes Kundenverständnis durch Datenmessung und -analyse
- ✓ Langfristige Stärkung der (emotionalen) Kundenbindung sowie der Loyalität durch markenkonforme Erlebnisse
- ✓ Nachhaltige Absatzmaximierung durch überlegene Customer Experience
- ✓ Konsequente Steuerung und regelmäßiges Monitoring der Customer Journey
- ✓ Transformation der Kunden in Botschafter Ihrer Marke

## Vorteile Ihrer Kunden

- ✓ Maßgeschneiderte Produkt- und Serviceangebote
- ✓ Personalisierte, gelungene Kundenerlebnisse, die begeistern und als einzigartig empfunden werden
- ✓ Spaß an einer modernen und zielgerichteten Customer Journey
- ✓ Hohe subjektiv erlebte Servicequalität (Kunde ist König)
- ✓ Zufriedenheit während und nach der Interaktion mit Ihrem Unternehmen

Sorgen Sie für neue Impulse durch die strategische Ausrichtung Ihres Customer-Experience-Managements und eine gezielte Nutzung Ihrer Kundendaten – wir helfen Ihnen dabei!

## Wir begleiten Sie: auf dem Weg zum kundenzentrierten Unternehmen

Sie möchten Ihren Kunden eine maßgeschneiderte Customer Journey bieten? Wir beraten Sie umfassend, welche Anpassungen in den einzelnen Bereichen Ihres Unternehmens notwendig sind, um Ihren Kunden positive Erlebnisse zu bieten und sie langfristig an sich zu binden.

Wir unterstützen Sie nicht nur mit unserer Beratungsleistung, sondern auch mit unseren eigenen Customer-Experience-Lösungen. Durch diesen ganzheitlichen Ansatz – von der Kundensegmentierung bis zum digitalen Erlebniskonzept – bauen Sie den Erfolgsfaktor „Kundenzentrierung“ in Ihrem Unternehmen effizient weiter aus.



# Verwandeln Sie Ihre Besucher durch eine hervorragende User Experience in Kunden

Profitieren Sie von unserer Expertise und unseren Services:

- ✓ gemeinsame Spezifizierung Ihrer Anforderungen in Bezug auf die User Experience und Entwicklung einer zukunftsorientierten UX-Strategie
- ✓ Analyse Ihrer Geschäftsprozesse und der Nutzerbedürfnisse – mit neuen Methoden und Workshop-Modellen
- ✓ Entwicklung der ersten Prototypen mit klarem intuitiven Design – auf Basis der Analyseergebnisse
- ✓ Durchführung prozessbegleitender Usability-Tests und Evaluierung der Prototypen bzw. des finalen Produkts
- ✓ Auswertung der KPIs und Durchführung von Messdatenanalysen
- ✓ Entwicklung digitaler Produkte und Schaffung nachhaltiger Erlebniskonzepte

Wenn Sie weitere Fragen zu unserer Vorgehensweise oder unseren eigenen Customer-Experience-Lösungen haben, sprechen Sie uns einfach an.

## Unsere Customer Experience Toolbox ermöglicht innovative Lösungen



### Customer Journey Mapping

Wir visualisieren die Reise Ihres Kunden, decken Painpoints auf und unterstützen Sie bei der strategischen Ausrichtung Ihrer Touchpoints.

### Customer Experience Design

Wir optimieren oder entwickeln Ihr individuelles CX Design und gestalten so eine touchpoint-übergreifende Customer Journey, die Ihre Kunden begeistert.

### Usability Testing

Wir testen mit den geeigneten Methoden die Anwendung auf ihre Nutzertauglichkeit hin und optimieren sie kontinuierlich.

### Personas

Wir generieren mit Hilfe wissenschaftlicher Methoden aussagekräftige Idealtypen Ihrer Kunden.

### Human Centered Design (HCD)

Wir stellen den User in den Mittelpunkt und erhalten so Erkenntnisse für die User Stories. Unser Ansatz entspricht dem standardisierten Vorgehen nach HCD DIN ISO 9241-210.

### Prototyping

Wir erarbeiten und spezifizieren anhand von Sketches, Wireframes, Mockups und Prototypen Lösungsvorschläge, die Ihre Anforderungen zuverlässig erfüllen.

# Schöpfen Sie weitere Potenziale – mit CGI

Ein exzellentes Customer-Experience-Management bringt entscheidende Wettbewerbsvorteile. Doch auch in weiteren Bereichen können wir Mehrwert für Sie generieren.

## **Instant Payments – neue Geschäftsmodelle durch Echtzeitüberweisung**

Instant-Payments-Lösungen ermöglichen dauerhafte Zahlungsannahme (24/7/365) und neue Geschäftsmodelle.

## **Agile IT-Infrastruktur – APIs eröffnen neue Perspektiven**

APIs sind der zentrale Ansatz für eine ganzheitliche Bankstrategie mit neuen Innovationspotenzialen.

## **PSD2 – Übereinstimmung mit allen Vorgaben**

Payment Service Provider und Banken müssen ihre Geschäftsmodelle an die rechtlichen Bedingungen anpassen.



## **Customer und User Experience – der Kunde im Mittelpunkt**

Positive Erlebnisse des Kunden schaffen einen echten Wettbewerbsvorsprung und stärken die Bindung ans Unternehmen.

## **Sanction Screening – vorausschauende Portfolioplanung**

Durch eine hohe Transparenz lassen sich Risiken deutlich minimieren. Gleichzeitig wird die Übereinstimmung mit den internationalen regulatorischen Anforderungen gewährleistet.

## **Data Analytics – neue Strategien durch Big Data**

Neue Services und Produkte mit einem hohen Mehrwert für alle Marktteilnehmer eröffnen neue Marktstrategien. Hierfür bieten Data Analytics die Basis.

## **CGI – Experience the commitment.**

Wir verfügen über langjährige Expertise in den Bereichen agile Methoden, Design Thinking, Business Intelligence und Human Centered Design und haben zahlreiche erfolgreiche CX- und UX-Kundenprojekte umgesetzt. Mehr als 800 unserer Mitarbeiter weltweit, darunter 50 in Deutschland, sind auf Customer und User Experience spezialisiert. Wir bedienen sowohl Online- als auch Offline-Kanäle. Unser Umsatz in der Branche liegt bei 100 Mio. Euro weltweit. Mit unserem breiten Portfolio von Businessberatung bis zu IT-Dienstleistungen sind wir hervorragend aufgestellt, um Banken und Unternehmen in Bereich Customer Experience zu unterstützen.

## **CGI Deutschland Ltd. & Co. KG**

Am Limespark 2  
65843 Sulzbach (Taunus)  
T: +49 (0)6196 7742-0  
E-Mail: info.de@cgi.com  
<http://www.de.cgi.com>



Experience the commitment®