

CSM:move™

by TTR Group GmbH

Die Software für Ihr umfassendes
Customer Experience Management



CSM:move™

by TTR Group GmbH

Unsere einfach zu bedienende Cloud-Lösung für alle Unternehmen, die die Experience ihrer Kunden über alle Phasen und Touchpoints der Customer Journey messen, managen und verbessern wollen.



Unternehmen aller Größenordnungen



Organisationen mit unterschiedlichsten Strukturen



Modulare Erweiterbarkeit



Hohe Skalierbarkeit

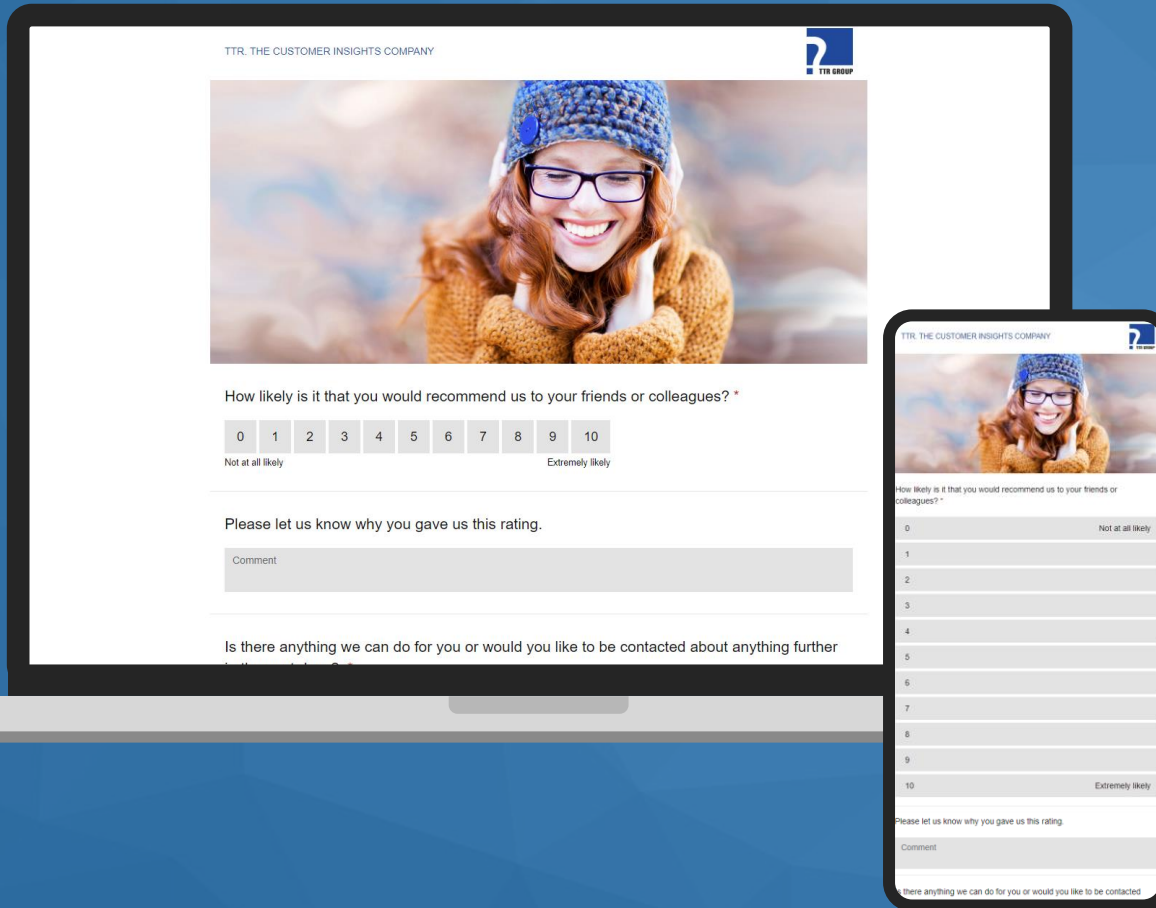


Messen: Was denken unsere Kunden über uns?

Einfache Prozesse und Integration aller Kundenkontaktpunkte

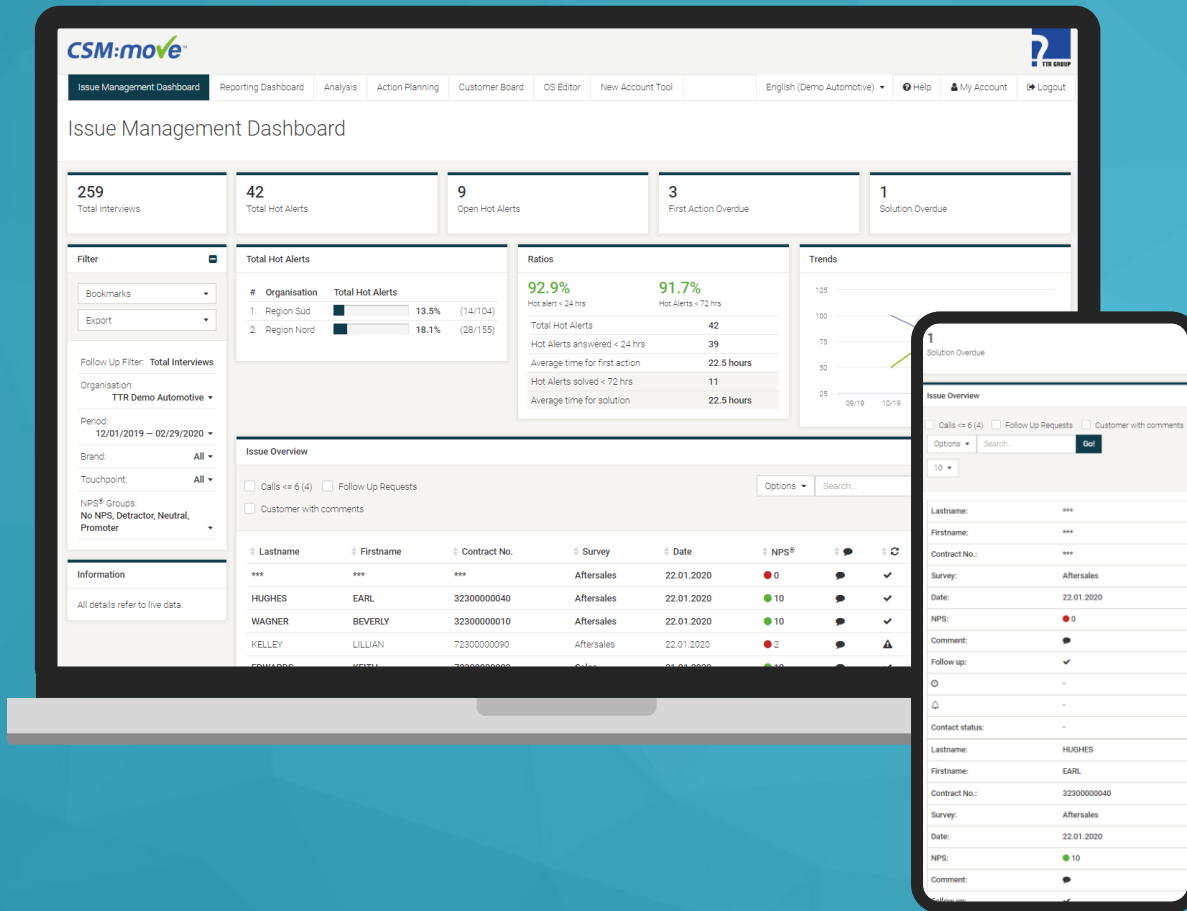
Was **CSM:move**TM Ihnen bietet:

- ✓ Ansprechende Online-Befragungen im **Responsive Design inkl. Fragebogen-Editor**
- ✓ Multi-Channel-Einladungen und Reminder: **E-Mail, SMS, MMS, WhatsApp, Location Based** etc.
- ✓ Integration von Interviewdaten externer Quellen, inkl. **Social Media**
- ✓ Import von Kundendaten für einen automatisierten und kontinuierlichen Versand
- ✓ Kunden-CI für ein perfektes Markenerlebnis



Betreuen: Was muss sofort erledigt werden?

Ganzheitliches Management akuter Aktionen an aktuellen Vorgängen

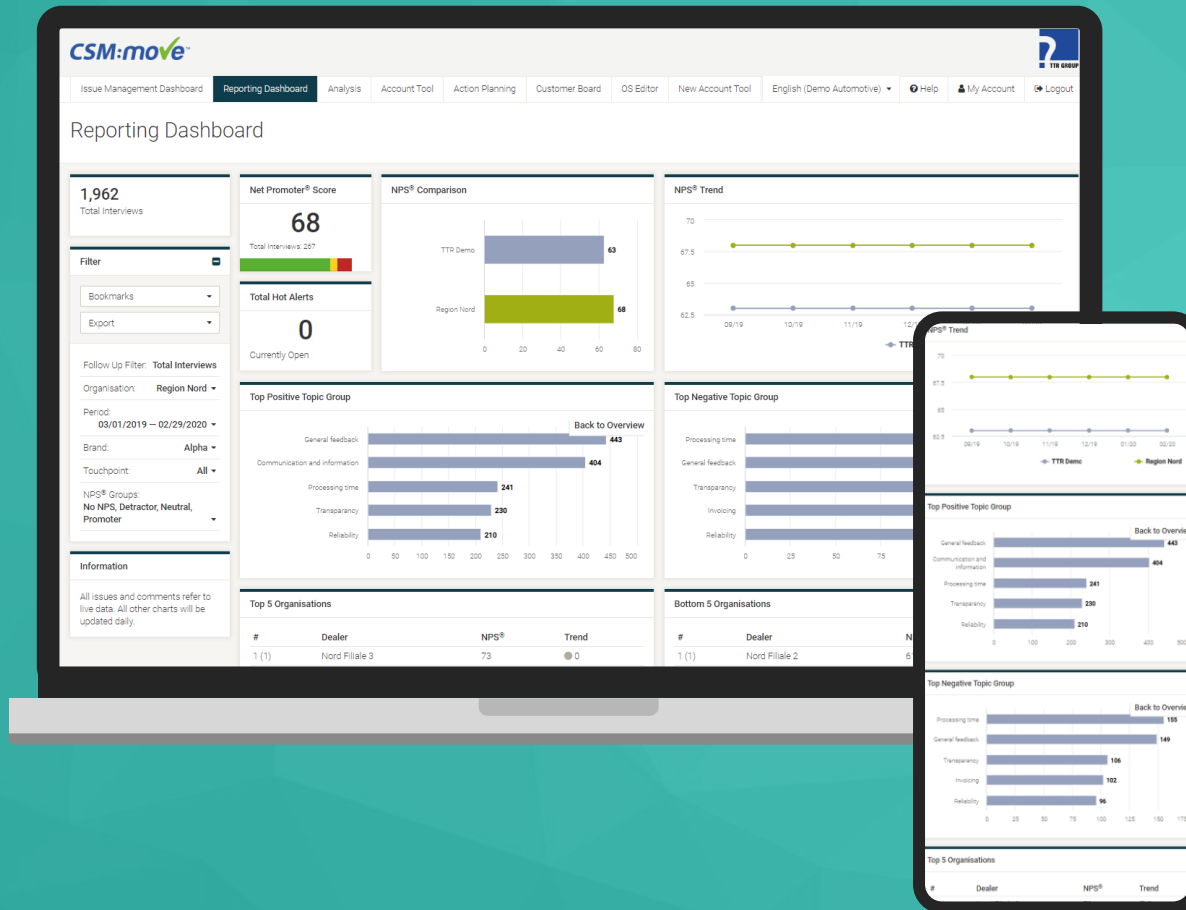


Was **CSM:move**™ Ihnen bietet:

- ✓ Schneller und einfacher Überblick über alle Interviews
- ✓ Issue Management durch Eskalation oder Delegation relevanter Fälle
- ✓ Liste aller Interviews inkl. Interviewdetails
- ✓ Hot Alert Prozess bei Beschwerden
- ✓ Timer-Funktion zur Sicherstellung einer direkten Betreuung der Kunden
- ✓ Dokumentation aller Maßnahmen
- ✓ Einfache Bedienung und near-real-time Aktualisierung der Ergebnisse

Verstehen: Was können wir aus Erfahrungen lernen?

Aktuelles und interaktives Online-Reporting



Was **CSM:move™** Ihnen bietet:

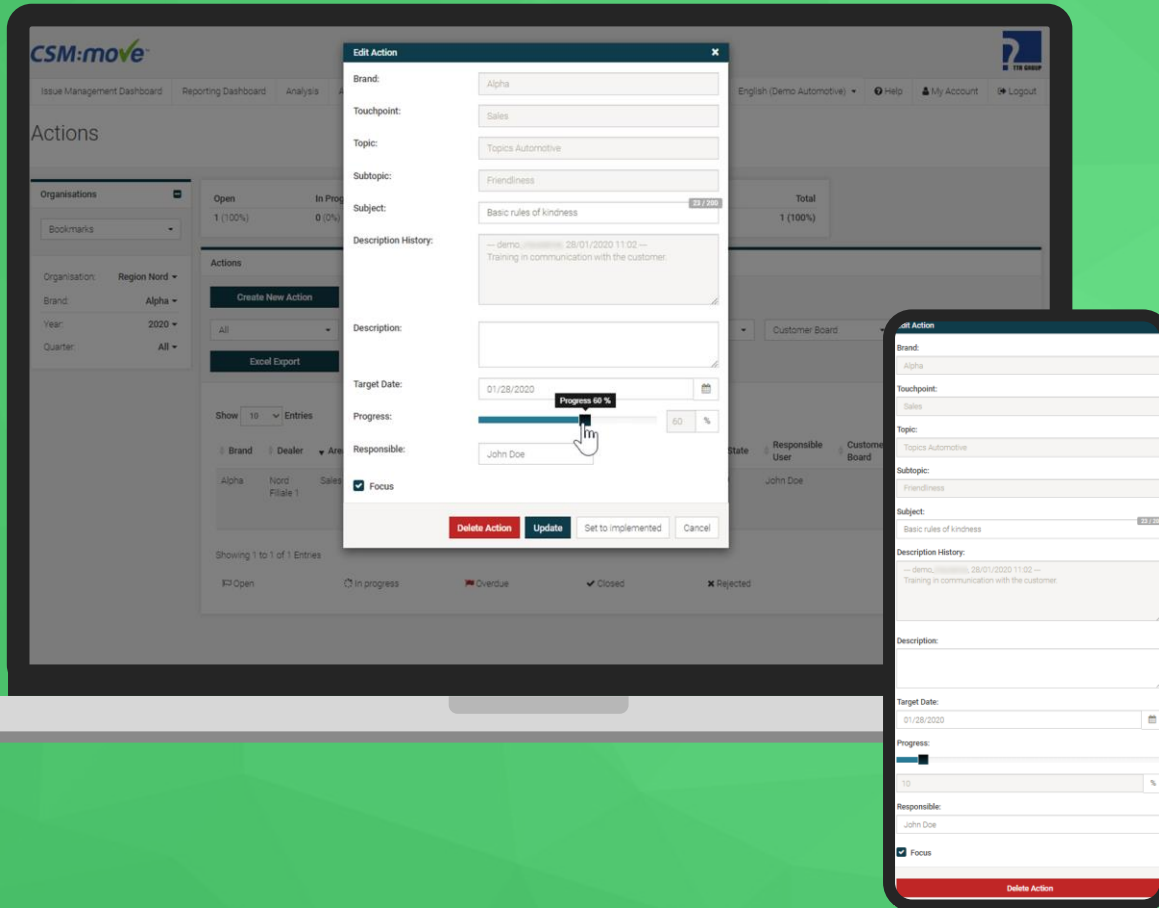
- ✓ Zentrales Cockpit für alle relevanten KPIs
- ✓ Verschiedene Filter unterstützen die Analyse (Zeit, Organisationsebene, Marke)
- ✓ Einstellen von individuellen Dashboards
- ✓ Integrierte Analyse/Business Intelligence Lösung für Power-User
- ✓ Social Media Monitoring und Engagement Management
- ✓ Darstellung Customer Journey
- ✓ Text Analytics zur Analyse von offenen Kommentaren (Kategorien und Sentiments)

Verbessern: Wie können wir die Zufriedenheit verbessern?

Planung von Verbesserungsmaßnahmen und kontinuierliche Nachverfolgung

Was **CSM:move**™ Ihnen bietet:

- ✓ Maßnahmenplanung, um Kundenfeedback in Aktionen umzusetzen
- ✓ Maßnahmenübersicht und Status
- ✓ Tool zur Steuerkreisplanung/-dokumentation
- ✓ Effizienzmessung zur Sicherstellung, dass Maßnahmen greifen



Warum CSM:move ?

- Alle CXM-Funktionen in einem geschlossenen Bearbeitungskreislauf integriert
- **KI-gestützte Textanalyse** zur schnellen Identifikation wichtiger und dringender Informationen
- Verarbeitung auch von hochkomplexen Organisationsstrukturen
- Integrierte Recherche und Analyse sämtlicher **Social-Media-Kanäle**
- Intuitive Bedieneroberfläche in multilingualer Ausprägung
- Geringer Schulungsaufwand, hoher Self-Service-Grad
- Ready-to-Use: Implementierung innerhalb einer Woche
- Flexibel konfigurierbar durch **modularen Aufbau, damit maßgeschneidert für Einsteiger, Umsteiger und Aufsteiger (Profis)**
- Standard Schnittstellen (APIs) für eine aufwandsarme Implementierung in bestehende IT-Infrastrukturen

Unsere modulare und flexible Lösung

CSM:move™

Die zentrale Plattform zum Management Ihrer CX.

Warum TTR Group aus Frankfurt ?

Unsere modulare und
flexible Lösung

CSM:move™

Die zentrale Plattform zum
Management Ihrer CX.

- Pionier in Deutschland im Bereich Software für CX Management mit **25 Jahren Erfahrung**
- Expertise in unterschiedlichen Branchen: Automotive, Financial Services, Immobilien & Wohnungsbaugesellschaften
- Inhabergeführtes mittelständisches Unternehmen: **Mental und regional nah beim Kunden**
- Kunden-zentriert, d.h. **24 h Reaktionsgarantie auf Kundenanfragen**
- Umfassendes Netzwerk mit Entwicklungs- und Vertriebspartnern sowie Beratungshäusern
- Referenzen bei KMU, Mittelstand und internationalen DAX Konzernen
- Fokussiert auf Kundennutzen
- **Datenschutz und Professionalität durch Zertifizierung garantiert (ISO-9001 & ISO-27001)**
- Mehr Nutzen als Kosten