

MEDIENMITTEILUNG VOM 13. DEZEMBER 2021

PXP Ventures bringt «Customer Metrics» auf den Markt

Der Schweizer Start-up-Accelerator PXP Ventures trifft mit einem seiner ersten Investments ins Schwarze – wortwörtlich: Das Start-up Customer Metrics, Spin-off der Hochschule Luzern, hat eine Methodik entwickelt, mit der Kundenzentriertheit einer Unternehmung gemessen und nachhaltig umgesetzt werden kann.

Messmethoden rund um das Thema Kundenzufriedenheit gibt es viele, doch diese haben eines gemeinsam: «Es handelt sich dabei eher um Symptomanalyse, die über die Ursache des Problems und was dagegen getan werden kann wenig bis nichts aussagt. Genau das ist bei Customer Metrics anders», sagt Jan-Erik Baars, Professor an der HSLU (Hochschule Luzern), der die Methodik dahinter entwickelt hat.

JAHRELANGE UNIVERSITÄRE FORSCHUNG

Baars hat gemeinsam mit Prof. Dr. Dominik Georgi, ebenfalls an der HSLU tätig, nach einem Ansatz geforscht, der Unternehmen möglichst einfach, aber tiefgreifend auf die Kundenzentriertheit hin analysiert – und aufzeigt, was verbessert werden kann. So entstand, nach mehrjähriger Forschung und in Zusammenarbeit mit Swisscom, der sogenannte CCScore (Customer Centricity Score). Dieser ist für Unternehmen verschiedenster Grösse und branchenunabhängig verfügbar. Der CCScore beruht auf einer internen Befragung mit 15 Kernfragen. «Intern ist die Befragung deshalb, weil die Strukturen, Prozesse und Führungspersonen einen immensen Einfluss darauf haben, wie kundenzentriert ein Unternehmen ist – oder besser sein kann», sagt Prof. Dr. Dominik Georgi. Aufgrund der Antworten möglichst vieler Mitarbeitenden wird ein Profil erstellt und die Ansatzpunkte und Hebel für eine Ausrichtung auf Kundenzentriertheit werden aufgezeigt. Nun kann auf der neu aufgeschalteten Webseite ein Selbsttest durchgeführt werden: customer-metrics.io

PXP VENTURES FÜR VERMARKTUNG UND MARKTGERECHTE WEITERENTWICKLUNG.

Die Firma PXP Ventures unterstützt Start-ups und start-up-ähnliche Konstrukte mit verschiedenen Angeboten, vor allem rund um den Go-to-Market. Als Mitgründerin der Firma Customer Metrics ist PXP Ventures nun für die weiterführende Vermarktung verantwortlich. «Wir unterstützen das Unternehmen, indem wir das Produkt marktorientiert weiterentwickeln und die Vermarktung antreiben. Das ist unser Investment. Operativ wickeln wir dies über unsere Schwesterfirma, die Marketing- und Kommunikationsagentur Partner & Partner AG ab», sagt Luc Holzach, Mitgründer und Partner bei PXP Ventures.

«Die Methodik zu entwickeln und zu testen, dafür haben wir das Wissen und die Ressourcen», sagt Baars und ergänzt: «Um daraus allerdings ein Produkt zu machen und dieses zu vermarkten, sind wir auf weitere Partner angewiesen und sind sehr froh, dass wir mit PXP Ventures einen gefunden haben, der sowohl businessseitig als auch inhaltlich das entsprechende Know-how mitbringt.»

WEITERE PLÄNE

Ein zweiter Score, der die Kundenzentrierung aus Kundensicht misst, ist nun in der Pilotphase – der CIScore (Customer Impact Score) ist also komplementär zum CCScore und erhebt die Aussenperspektive. CCScore und der CIScore können zwar unabhängig von einander angewendet werden, idealerweise aber gleichzeitig, um ein möglichst umfassendes Bild der Kundenzentriertheit eines Unternehmens zu erhalten.

Auch der CCScore wird derweil weiterentwickelt: Er soll im 2022 über eine Plattform im Self-Service-Verfahren niederschwellig zugänglich gemacht werden. Mit dem Bau dieser Plattform ist das Schwesterunternehmen von PXP Ventures, die Partner & Partner AG, beauftragt.

Die Entwicklungsphase der Online-Plattform wird noch rund ein Jahr dauern. Für die Messung der beiden Scores können sich interessierte Unternehmen jedoch schon jetzt an Customer Metrics wenden.

MEHR INFORMATIONEN ZU CUSTOMER METRICS

 customer-metrics.io

 linkedin.com/company/customer-metrics

MEHR INFORMATIONEN ZU PXP VENTURES

 pxp-ventures.ch

 linkedin.com/company/pxp-ventures

IHRE ANSPRECHSPERSON

Luc Holzach

Mitgründer und Partner bei PXP Ventures

holzach@pxp-ventures.ch

+41 52 269 16 52

PXP Ventures ist ein Start-up-Accelerator und Facilitator in Winterthur. Es unterstützt Start-ups und start-up-ähnliche Firmen oder Projekte mit verschiedenen Modellen bei der erfolgreichen Etablierung auf dem Markt. Im Zentrum stehen Business Cases, Go-to-Market-Strategien, Vermarktung aber auch Firmenverkäufe und Nachfolgeplanungen.

Customer Metrics AG ist ein 2021 als Spin-off der HSLU (Hochschule Luzern) gegründetes Unternehmen, das Methodiken zum Messen und Interpretieren einer ganzheitlichen Kundenzentrierung entwickelt und anbietet. Damit erhalten Firmen wertvolle Informationen darüber, wo es betreffend Kundenzentrierung Handlungsbedarf gibt. Im Moment gibt es zwei Messmethoden: der CCScore, der die interne Sicht eines Unternehmens misst, und den CIScore, der die Aussensicht misst.