

# Batten & Company

Marketing & Sales Consultants



## **Batten & Company's HappyFlow**

Optimierung interner Prozesse und damit verbundener  
Customer Touchpoints mit dem HappyFlow-Ansatz

## Batten & Company's HappyFlow

Erhöhung der Transparenz durch einheitliches E2E-Mapping der Prozesse und aller dazugehörigen Customer Touchpoints

---

Effizienzsteigerung und Realisierung von Einsparpotenzial, z. B. durch Automatisierung oder Vereinfachung von Teilprozessen

---

Verbesserung der Customer Experience mittels Optimierung des Kundenservices, Steigerung der Transparenz o. ä.

---

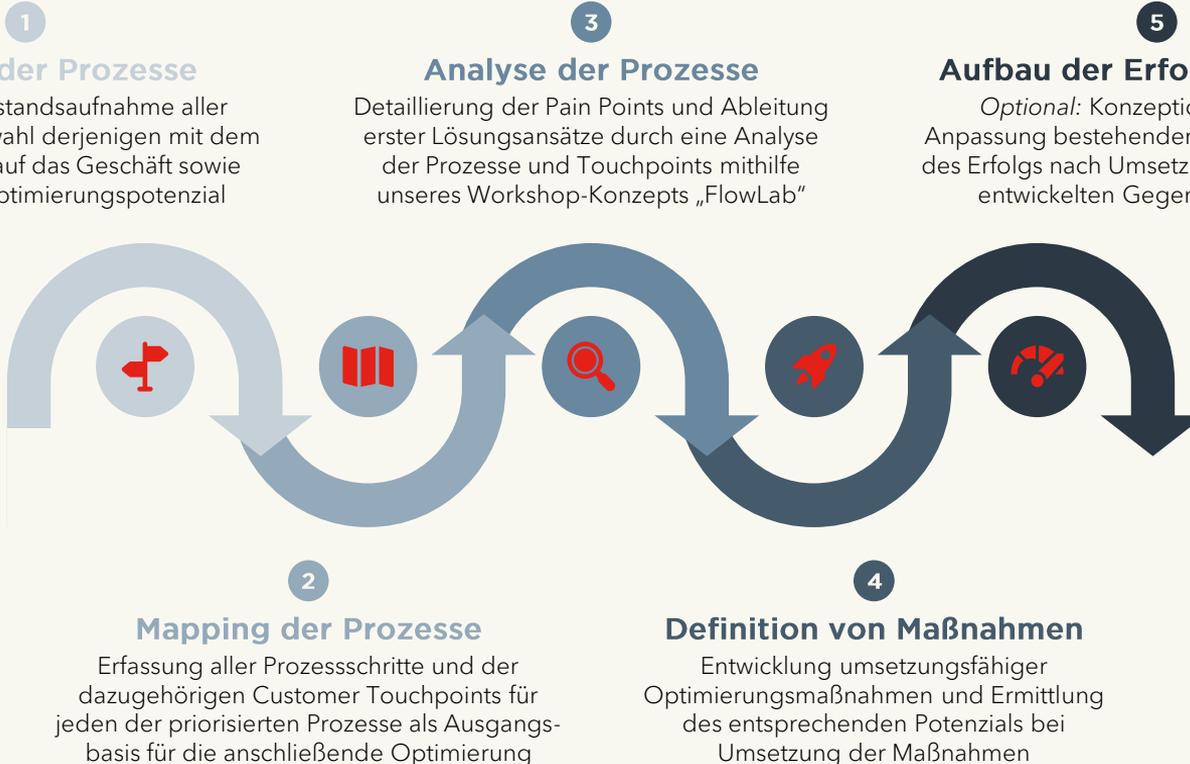
Harmonisierung von Prozessen und Customer Touchpoints durch ganzheitliche Betrachtung aus Prozess- und Kundenperspektive

---

*Optional:* Verbesserung der Steuerung von Prozessen durch die Einführung neuer bzw. Weiterentwicklung bestehender KPIs

Mit unserem HappyFlow-Ansatz unterstützen wir Sie bei der Optimierung Ihrer Marketing- und Vertriebsprozesse sowie der damit verbundenen Customer Touchpoints.

# Ansatz: Welche Projektphasen werden im HappyFlow durchlaufen?



I

## Holistische Betrachtung

HappyFlow bietet eine ganzheitliche Analyse aller internen Prozessschritte und der damit verbundenen Customer Touchpoints. Daraus resultiert ein tiefgreifendes Verständnis über die Prozesse im Unternehmen, die entsprechenden Customer Journeys und das Zusammenspiel beider.

WHAT'S  
NEW?

II

## Outside-in-Perspektive

Der HappyFlow-Ansatz hinterfragt betriebliche Abläufe nicht nur aus der unternehmensinternen Sicht, sondern berücksichtigt immer auch die Kundenperspektive. Bei jeder potenziellen Optimierung stellen wir uns vorerst die Frage, welche Auswirkungen diese auf die Customer Experience haben würde.

## Ergebnis: Mit welchen konkreten Resultaten dürfen Sie rechnen?



Vergleichbare Übersicht über die internen Prozessschritte und die zugehörigen Customer Touchpoints



Liste der relevantesten Pain Points im Rahmen der analysierten Prozessschritte und Touchpoints



Umsetzungsfähige Maßnahmen zur Behebung der im Vorfeld identifizierten Pain Points



Business Case mit dem Potenzial, das durch die Umsetzung der Maßnahmen erschlossen wird



*Optional:* Zusammenstellung geeigneter KPIs zur Steuerung der Prozesse inklusive Umsetzungsroadmap



# Kontakt: Wir freuen uns auf einen Austausch zum HappyFlow-Ansatz!



**Jacqueline Sattler**  
Senior Manager

Batten & Company GmbH  
Blumenstraße 28 | 80331 München

Tel.: +49 (0) 172 29 01 703  
jacqueline.sattler@batten-company.com



**Benedikt Schückhaus**  
Manager

Batten & Company GmbH  
Königsallee 92 | 40212 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 174 71 85 294  
benedikt.schueckhaus@batten-company.com