

Service-CHECK „Internet“

„Anforderungen an die Entwicklung des Online-Service“

<i>Frage</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>	<i>Folgerungen</i>
Kennen Sie die aktuellen Service-entwicklungen im Internet?			
Können Sie einschätzen, worauf es beim Service im Internet besonders ankommt?			
Sind Ihnen die wichtigsten Merkmale für einen erfolgreichen Service im Internet geläufig?			
Sind Sie in der Lage die genauen Servicebedürfnisse der Kunden im Internet zu bestimmen?			
Beziehen Sie in die Planung Ihres Serviceangebotes im Internet besondere Leistungen mit ein?			
Halten Sie im Internet eine spezifisches Serviceportfolio bereit ?			
Berücksichtigen die angebotenen Services besondere Anliegen der Kunden im Internet?			
Sind die Serviceangebote im Internet an die maßgeblichen Kundenszenarien angepasst?			
Wird auf die Serviceleistungen im Internet explizit hingewiesen?			
Erfolgt eine aktive Vermarktung der Online-Services?			
Ist eine Präferenz der Kunden für bestimmte Online-Services festzustellen?			
Werden Kunden in die Entwicklung neuer Services im Internet eingebunden?			
Erfolgen bestimmte Anpassungen im Serviceprogramm aufgrund der Rückmeldungen von Kunden?			
Können Sie bereits Auswirkungen des Serviceangebotes auf die Kundenbeziehung im Internet feststellen?			
Helfen Ihnen die Erkenntnisse bei der Auswertung der Servicenachfrage im Internet beim Anstoß von Veränderungsprozessen?			

Bewertung

13-15 mal JA

Die Serviceentwicklung im Internet wird in Ihrem Unternehmen bereits nach professionellen Markt- und Marketinggesichtspunkten betrieben. Damit können Sie gewährleisten, daß Ihr Serviceangebot den Vorstellungen der Internetnutzer konsequent und kontinuierlich folgt.

10-12 mal JA

Ihre Serviceentwicklung im Internet orientiert sich noch nicht durchgängig an wichtigen Anforderungen des Marktes und der Kunden. Prüfen Sie, wo genau noch Anpassungen vorgenommen werden müssen.

5-9 mal JA

Sie könnten Ihren Online-Service sicherlich noch erfolgreicher gestalten, wenn Sie sich mit den Entwicklungen am Markt und bei Ihren Kunden intensiver vertraut machen. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um erste Ansatzpunkte zu definieren.

Unter 5 mal JA

Sie bieten sicherlich bereits Online-Service an, aber folgen in der Entwicklung noch nicht konsequent den Anforderungen der Kunden und des Marktes. Wollen Sie in Zukunft mit Ihrer Internetstrategie erfolgreich sein, ist eine konsequente Anpassung dringend erforderlich. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um die entsprechende Ansatzpunkte zu bestimmen.

Für weitere Informationen zur Bestimmung der „Anforderungen an die Entwicklung des Online-Service“ steht Ihnen Ihr Ansprechpartner im X [iks] gerne zur Verfügung:

Dirk Zimmermann
Fon 030/417 19 296
ePost: Dirk.Zimmermann@DieServiceForscher.de