

Pressemitteilung:

Berlin im Januar 2012

„Service immer und überall“ – Mobile Lösungen erhöhen Erfolg

Die Nachfrage nach mobilen Lösungen im Service wächst. Unternehmen sind nun aufgefordert, zum einen den sich wandelnden Kundenbedürfnissen zu stellen und zum anderen durch den Einsatz neuer Technologien den Servicenutzen zu verbessern.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Winter 2011 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen durchgeführt wurde.

Die große Mehrheit der Teilnehmer ist sich darüber im klaren, daß die Bedeutung mobiler Services weiter zunehmen und dabei positive Auswirkungen auf die Verbesserung des Images und Erhöhung der Bekanntheit der Unternehmen haben wird.

Dominierende Themen für die Verantwortlichen sind zum einen die „Vereinfachung der Kundenprozesse“ und die „Anpassung an Kundenszenarien“, zum anderen die „Individualisierung der Kundenangebote“ sowie die „Personalisierung der Kundenlösungen“.

Der Trend zu Nutzung mobiler Services spiegelt sich in den hauptsächlichen Kundensituationen wider: 1. Kontaktaufnahme, 2. Informationsbereitstellung und 3. Anwendungsunterstützung.

Apps/Dienste, Communities, Blogs, Wikis und Social Media im Service sollen nach Ansicht der befragten Unternehmen in Zukunft zur „Vereinfachung von Lösungen“, zur „Erhöhung der Effizienz“ und zur „Verbesserung der Ergebnisse“ eingesetzt werden.

Die Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de heruntergeladen werden

Unternehmensinformationen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Der Service wird mobil! Kunden fragen verstärkt nach Lösungen für unterwegs und möchten dabei gerne neue Technologien nutzen.

Keywords

Service, Kunden, Mobilität, Technologien, Umfrage

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Service immer und überall"