

**Pressemitteilung:**

Berlin im Mai 2016

**„Crossmedialer Dialog“ – Gezielter Einsatz kombinierter Medien zeigt Wirkung**

Der gezielte Einsatz kombinierter Medien ist wirkungsvoller als deren isolierter Einsatz und stellt einen wichtigen Impulsgeber für den Kundendialog dar. Besonders wichtig ist dabei – neben der Relevanz des Inhalts – die individuelle und persönliche Ansprache des Kunden.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Frühjahr 2016 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung eines crossmedialen Dialogs weiter zunehmen wird. Gut dafür geeignet sind Ihrer Meinung nach Social Media (28%), Mobile (23%) sowie E-Mail (22%), aber auch das Internet (18%).

Die Kombination verschiedener Medien könnte insbesondere in der Kundeninformation (32%), der Serviceunterstützung (27%) sowie im Beschwerdemanagement (18%) zum Einsatz kommen.

Wichtig in der Umsetzung einer medienübergreifenden Kundenkommunikation werden vor allem der Wert und Nutzen für den Kunden (73%), sowie die geeignete Medienwahl (72%) sein.

Als größte Herausforderungen werden nach Ansicht der befragten Verantwortlichen, aus Management, Marketing, Vertrieb und Service, dabei Personalisierte Angebote (25%), Zielgruppengerechte Ansprache (24%) und Relevante Inhalte (20%) gesehen.

Letztlich könnten durch einen crossmedialen Dialog neben der Erhöhung der Kundenaufmerksamkeit (32%) auch eine Verbesserung des Kundeninteresses (18%) und die Aktivierung von Kundengruppen (14%) erzielt werden.

Erste Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts [www.DieServiceForscher.de](http://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](mailto:presse@DieServiceForscher.de)

Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

## Aufmacher

Die Kommunikation mit dem Kunden bedient sich in Zukunft verschiedener Medien. Eine wirkungsvolle Kombination wird dabei zum maßgeblichen Ziel.

## Keywords

Kommunikation, Kunden, Unternehmen, Medien, Kombination

## Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Crossmedialer Dialog"