

**Pressemitteilung:**

Berlin im November 2016

**„Service Automatisierung“ – Positive Effekte für den Kunden als wichtige Erfolgstreiber**

Die erfolgreiche Etablierung von automatisierten Lösungen im Service wird in Zukunft davon abhängen, ob der Kunde das Angebot positiv wahrnimmt und sich damit persönlich identifizieren kann. Dabei spielen der zusätzliche Kundennutzen und die hohe Verfügbarkeit eine wichtige Rolle.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Herbst 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 der Automatisierung im Service weiter zunehmen wird. Dabei werden Ihrer Meinung nach automatisierte Anwendung hauptsächlich in den Bereichen Geld/Finanzen (30%), Reisen/Urlaub (26%) sowie Wohnen/Leben (22%) zum Einsatz kommen.

Besonders Assistenz-Applikationen (28%), Wissens-Systeme (26%) sowie Internet Portale (24%) wären dabei für eine Nutzung im automatisierten Service gut geeignet.

Automatisierte Lösungen könnten nach Ansicht der befragten Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service vor allem Aufgaben in der Bestellungsabwicklung (26%), bei Bezahlvorgängen (22%) und in der Informationsbereitstellung (21%) übernehmen.

Als größte Herausforderungen einer erfolgreichen Service-Automatisierung werden die Digitale Kompatibilität (22%), Proaktive Lösungen (17%) und Integrierte Anwendungen (13%) gesehen.

Letztlich könnten durch automatisierte Services positive Effekte wie die Verbesserung der Kundeninteraktion (26%), die Vervielfältigung der Kundenkommunikation (22%) und die Anpassung an Kundenszenarien (17%) erzeugt 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 Automatisierung im Service gewinnt weiter an Bedeutung! Die Erzeugung positiver Effekte für den Kunden wird dabei zum Gradmesser.

## Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Automatisierung, Lösungen

## Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage " Service Automatisierung"