

Pressemitteilung:

Berlin im November 2019

„Digitale Serviceplattformen“ – Innovative Ansätze für den Service in Zukunft

Digitale Plattformen können in Zukunft den steigenden Kundenerwartungen und den unternehmensinternen Anforderungen an den Service gleichermaßen gerecht werden. Zudem wird es mit ihnen möglich, innovative und moderne Leistungsangebote zu etablieren.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom **X [iks]** Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Herbst 2019 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung von digitalen Plattformen im Service weiter zunehmen wird. Dabei werden Ihrer Meinung nach die Serviceplattformen im Internet vor allem in den Bereichen IT/EDV (30%), Energie/Umwelt (26%) sowie Medizin/Gesundheit (22%) zum Einsatz kommen.

Digitalen Plattformen im Service könnten beispielsweise als Support-Center (30%), für Cloud-Services (26%) oder im Geräte-Management (22%) genutzt werden.

Nach Ansicht der Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service könnten sie vor allem Aufgaben in der Informationsbereitstellung (33%), der Datenanalyse (22%) und der Leistungsüberwachung (19%) übernehmen.

Als größte Herausforderungen bei der Einführung von digitalen Plattformen im Service werden die Aspekte Prozeßintegration (33%), Datenverfügbarkeit (25%) und Gerätunabhängigkeit (19%) gesehen.

Letztlich könnten durch digitale Serviceplattformen positive Effekte wie die Erhöhung des Kundennutzens (28%), die Vereinfachung von Kundenlösungen (22%) und die Verbesserung der Kundeninteraktion (19%) erzielt werden.

Erste 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, Strategieberatung und Konzeptbewertungen 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

Digitale Plattformen bieten innovative Ansätze im Service! Die Erwartungen der Kunden und die Anforderungen der Unternehmen zu erfüllen, bildet dabei ein Spannungsfeld.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Digitalisierung, Plattformen

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Digitale Serviceplattformen"