

Pressemitteilung:

Berlin im November 2017

„Asynchrone Kommunikation“ – Der Einsatz zeitversetzter Kommunikation bietet Chancen im Kundenkontakt

Die zeitlich versetzte Kommunikation kann von Unternehmen zukünftig nicht nur dazu genutzt werden, die Qualität der Ergebnisse, sondern auch das Management der Zeit und die Einbindung von Ressourcen zu verbessern.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom **X [iks]** Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Herbst 2017 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 asynchronen Kommunikation im Kundenkontakt weiter zunehmen wird. Gut dafür geeignet sind Ihrer Meinung nach Social Media (31%), E-Mail (27%) sowie Newsgroups (23%), aber auch Newsletter (11%).

Die zeitversetzte Kommunikation mit dem Kunden könnte insbesondere in der Serviceunterstützung (33%), dem Beschwerdemanagement (23%) sowie der Bestellungsabwicklung (18%) zum Einsatz kommen.

Wichtig als Voraussetzungen einer asynchronen Kundenkommunikation werden vor allem die Einbindung von Wissensressourcen (79%), sowie der Einsatz intelligenter Software (69%) sein.

Als größte Herausforderungen werden nach Ansicht der befragten Verantwortlichen, aus Management, Marketing, Vertrieb und Service, dabei Personalisierte Auskünfte (24%), Fundierte Inhalte (22%) und Antizipierte Lösungen (20%) gesehen.

Letztlich würde sich der Einsatz asynchroner Kommunikation für Unternehmen auf die Optimierung der Bearbeitung (69%), die Steigerung der Produktivität (50%) und die Erhöhung der Effizienz (31%) auswirken.

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, 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

Das Interesse an zeitlich versetzter Kommunikation nimmt bei Kunden weiter zu. Das bietet Chancen für Unternehmen im Kundenkontakt.

Keywords

Kommunikation, Kunden, Unternehmen, Zeit, Nutzung

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Asynchrone Kommunikation"