

Internet der Dinge: Kunden auf die digitale Reise mitnehmen

02.07.2018, 14:52 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Kundendienst-Verband Deutschland e. V.*

Presseagentur: *Medienhaus Waltrop*

Dorsten, 29. Juni 2018. Kaum eine Technologie hat den Service so stark in Veränderungsprozesse geführt wie das Internet der Dinge. Für viele Prozesse, Leistungen und Lösungen ist das Internet der Dinge ein Segen. Es bringt aber natürlich auch Herausforderungen mit sich. Der Service-Verband KVD e. V. erläutert, wo diese Herausforderungen liegen und wie Kunden auf die digitale Reise mitgenommen werden können.

Stichwort „Personal“

„Die Digitalisierung stellt Mitarbeiter vor neue Anforderungen, gerade in der Auseinandersetzung mit Medien und Technologien. Letztere schaffen aber auch ganz neue Arbeitsplätze mit spannenden Tätigkeitsfeldern und Möglichkeiten“, erklärt KVD-Vorstand Uwe Limmer, „wir bewegen uns allgemein vom Papier weg und hin zu digitalen Prozessen.“ Auch Mitarbeiter müssten sich umstellen, was man intensiv mit Weiterbildungsmaßnahmen begleiten sollte. Wobei auch das Trainingsangebot selbst Veränderungen unterworfen sei: Web-Based-Trainings haben ihre Bedeutung noch einmal ausgebaut, dazu gibt es Facetten wie Videotrainings, Webinare und andere Formen des virtuellen Lernens. „Das bedeutet auch eine Herausforderung für die Trainer selbst.“ Und mehr noch: Service-Abteilungen nehmen immer mehr den Self-Service in den Blick. Um einfache Service-Prozesse von Kunden übernehmen zu lassen, werden immer mehr Erste-Hilfe-Videos und Wizzards entwickelt – auch ein vollkommen neues Tätigkeitsfeld im Service.

Stichwort „Business Development“

Unternehmen können heute Maschinendaten nutzen, um Kunden einen enormen Mehrwert anzubieten: „Denken Sie nur an das Wartungsmanagement, bei dem auf Basis von Maschinendaten vorausschauend Service angeboten und durchgeführt werden kann. Eine Herausforderung bleibt dabei natürlich das Thema Daten: Es müssen dringend Fragen dazu geklärt werden, wem die Maschinendaten eigentlich gehören und wer sie wie nutzen darf und sollte“, sagt der KVD-Vorstand. Daten werden zu einem wichtigen Wirtschaftsgut für Unternehmen. Da ist es nach Ansicht des KVD-Vorstands unabdingbar, nicht nur – wie es beispielsweise die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung vorgibt – über den Schutz personenbezogener Daten nachzudenken, sondern auch über die Sicherheit und die Nutzbarmachung von Daten generell. „Hier müssen Mitarbeiter entsprechend sensibilisiert sein, und Kunden muss ein Know-how vermittelt werden, wie sie die Potenziale von Daten heben können. Die Daten selbst müssen sicher gespeichert und hochverfügbar sein, gerade wenn Serviceprozesse auf Cloud-Technologien aufbauen – eine Herausforderung auch für die IT-Abteilungen in Unternehmen“, erklärt Uwe Limmer.

Stichwort „Künstliche Intelligenz“

Das Thema Daten spielt auch in den Bereich der künstlichen Intelligenz hinein. „Dieser wird immer wichtiger, das spüren wir in vielen Situationen im Service. Immer mehr Mitgliedsunternehmen im KVD beschäftigen sich zurecht mit diesem Thema, einige entwickeln erfolgreich Geschäftsmodelle auf Basis von künstlicher Intelligenz“, sagt der KVD-Vorstand. „Aus meiner Sicht ist es wichtig, dass man keine Angst vor der Digitalisierung hat. Man muss die Kunden mitnehmen auf die Reise, dazu die Herausforderungen benennen, aber auch die Chancen aufzeigen. Wer offen und professionell mit dem Thema umgeht, wird enge Kundenbindungen schaffen und Mitarbeitern Arbeitsplätze anbieten können, die hochspannend sind und großes Entwicklungspotenzial bieten.“

HINWEIS FÜR DIE REDAKTIONEN: Bei Interesse an einem Interview mit KVD-Vorstand Uwe Limmer melden Sie sich direkt bei Alexandra Engeln, a.engeln@kvd.de

Ihre KVD-Ansprechpartner:

Markus Schröder, KVD Geschäftsführer, Tel: 02362 . 9873-0, gs@kvd.de

Alexandra Engeln, Leitung Marketing & Kommunikation, Tel: 02362 . 9873-14, a.engeln@kvd.de

Ihr Presse-Ansprechpartner:

Michael Braun, KVD Redaktion, Tel: 02309 . 7847-113, redaktion@kvd.de

Portrait

KVD e. V. – der Service-Verband

Der KVD unterstützt Fach- & Führungskräfte bei der Verbesserung ihres technischen Kundendienstes. Über Netzwerkveranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen sowie die Einbindung neuester Forschungsergebnisse erhalten Mitglieder einen entscheidenden Wissens- und damit Marktvorsprung.

News-ID: 1009755 • Views: 609 (Stand: 04.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1009755/Internet-der-Dinge-Kunden-auf-die-digitale-Reise-mitnehmen.html>