

Zwei neue Studien des IFH-Köln bei markt-studie.de

19.03.2009, 16:55 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *dynamic technologies GmbH, Köln*



Das unabhängige Studienportal markt-studie.de hat die beiden Studien "E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand" und "Internet im Handel 2008 - Status Quo und Entwicklungen" des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln in sein Angebot aufgenommen.

IFH-Studie: „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“

Die Möglichkeit, sich im Internet auf einer Unternehmens-Website zu informieren und per E-Mail Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, falls Fragen oder Kritik bestehen, ist heutzutage schon fast eine Selbstverständlichkeit. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Unternehmen häufig mit der gewünschten Service-Qualität von Kunden nicht mithalten können. Erfolgt auf eine Anfrage überhaupt eine Antwort? Wie schnell erfolgt die Antwort und in welcher Form? Entspricht die Antwort den individuellen Anforderungen potenzieller Kunden?

Antworten auf diese Fragen gibt die vom ECC Handel mit Unterstützung des E-Mail Response Management Software-Anbieter ITyX durchgeführte Studie „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“. In dieser wird die Qualität der E-Mail-Kommunikation von Handels- und Dienstleistungsunternehmen anhand des Mystery Mailing-Verfahrens überprüft und aus dem Blickwinkel potenzieller Kunden bewertet. Ziel der Autoren ist es, einen allgemeinen Überblick über die aktuelle Situation zu geben sowie die getesteten Branchen zu vergleichen, um branchenspezifische Unterschiede aufzuzeigen.

Insgesamt wurde die E-Mail-Kommunikation von 72 namhaften Unternehmen getestet, die das Internet als Vertriebskanal nutzen und aus fünf Handelsbranchen und einer Branche des Dienstleistungsgewerbes stammen. Dabei wurden pro Branche 12 Unternehmen überprüft. Die Untersuchung zeigt auf, dass der elektronische Ruf des Kunden vielfach ungehört verhallt. So folgt auf über ein Viertel der Kundenanfragen per E-Mail keine „echte“ Reaktion von Unternehmen.

Unternehmen können aus der Studie wichtige Erkenntnisse für ihre elektronische Kundenkommunikation gewinnen, indem sie die Studienergebnisse und die enthaltenen Handlungsempfehlungen für die Optimierung des eigenen E-Mail-Managements nutzen.

IFH-Studie: „Internet im Handel 2008 - Status quo und Entwicklungen“

Das ECC Handel hat im Rahmen der Studie „Internet im Handel 2008 - Status quo und Entwicklungen“ zwischen Juni und Juli 2008 insgesamt 1.702 vorrangig mittelständische Handelsunternehmen zu ihrer Internetnutzung befragt. Die

Untersuchung knüpft an Vorläuferstudien aus den Jahren 1999, 2002, 2004 und 2006 an und zeigt die dynamischen Entwicklungen und Trends, die das E-Business im letzten Jahrzehnt genommen hat, auf.

Die Studie wurde vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, den Dachverbänden des deutschen Handels und von zahlreichen Industrie- und Handelskammern unterstützt. Der Berichtsband enthält auf 149 Seiten größten- und regionalspezifische Auswertungen sowie spezifische Ergebnisse zu 16 ausgewählten Handelsbranchen.

Diese Studie bietet Ihnen in übersichtlicher und detaillierter Form die Ergebnisse einer Befragung zur Nutzungsform und -intensität des Internets kleiner und mittelständischer Handelsunternehmen.

Zur IFH-Studie: "E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand":

<http://www.markt-studie.de/studien/emailkommunikation-2008-pruefstand-p-59166.html>

Zur IFH-Studie: „Internet im Handel 2008 - Status quo und Entwicklungen“:

<http://www.markt-studie.de/studien/internet-handel-2008-status-entwicklungen-p-59165.html>

Zu IFH: Weitere Marktdaten und Marktanalysen:

<http://www.markt-studie.de/studien/institut-fuer-handelsforschung-an-der-universitaet-zu-koeln-m-47.html>

Portrait

dynamic technologies ist der Anbieter von www.markt-studie.de, www.reports-research.com und www.estudio-mercado.es. Auf diesen Portalen können Interessierte in mittlerweile über 61 000 Marktstudien von mehr als 200 europäischen Anbietern sowie aktuellen Marktdaten für über 6000 Marktsegmente, 10.000 Firmen- und Branchenprofile recherchieren und Marktstudien online bestellen. Das Portal bietet außerdem einen kostenfreien Recherche- und Empfehlungsservice für individuelle Marktforschungen an.

News-ID: 293085 • Views: 832 (Stand: 27.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/293085/Zwei-neue-Studien-des-IFH-Koeln-bei-markt-studie-de.html>