

Kundenberater brauchen mehr Unterstützung

05.05.2010, 16:31 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *be.connected GmbH*

Kundenberater brauchen mehr Unterstützung – Technologie, Prozesse und Strukturen müssen in Einklang gebracht werden - Zeitgemäßer Kundenservice wird zu einem kritischen Erfolgsfaktor

Eltville, im April 2010 – In zahlreichen Unternehmen werden die Prozesse, Strukturen und Technologien den Anforderungen noch nicht gerecht, die ein zeitgemäßer Kundenservice an ein Unternehmen stellt. Zu diesem Schluss kommt Christiane Nägler, geschäftsführende Gesellschafterin der Frankfurter Kundenmanagement-Fachmesse „be.connected“. Vor allem durch die Ergebnisse der jüngsten Befragung der Steria Mummert Consulting zum Thema Kundenorientierung bei Dienstleistern sieht sich Christiane Nägler bestätigt.

Beispielsweise im Beschwerdemanagement belegt die Umfrage stellenweise noch großen Nachholbedarf: Beschwerdebearbeitung durch das Servicepersonal nach eigenem Ermessen hat sich bei den Krankenkasse weitgehend durchgesetzt. Allerdings genießt nur jeder achte Mitarbeiter eines Kreditinstituts oder eines Versicherers diese Freiräume. „Viele Branchen und Unternehmen sollten dingend ihre Prozesse daraufhin untersuchen, wie umfassend sie ihre Servicemitarbeiter in die Lage versetzen, schnell und einfach Anfragen rasch zu bearbeiten und Problemstellungen eigenständig zu lösen. Vor allem gilt es, sich bewusst zu machen, dass hier von Verbesserungen alle Parteien profitieren – Kunden, Servicemitarbeiter und das Unternehmen“, so Christiane Nägler.

Auch hinsichtlich der Strukturen sieht die Geschäftsführerin der be.connected. Defizite, da in einer großen Zahl von Unternehmen der Kundenservice eine weitgehend geschlossene Abteilung darstellt. Vor allem die Contact Center, zumal wenn sie von einer externen Dienstleister betreut werden, sind oft unzureichend in die Unternehmen integriert. „Dieses Phänomen hat sowohl strukturelle als auch technologische Aspekte“, erklärt Christiane Nägler. „Die Zuständigkeiten und die technologische Unterstützung der Kundenberater und Servicemitarbeiter müssen ganzheitlich betrachtet werden, denn Kundenkommunikation findet nicht nur im Contact Center und losgelöst von der Arbeit der anderen Abteilungen statt.“

Dass es seit Jahren Lösungen am Markt gibt, die es Unternehmen ermöglichen, die Kundenkommunikation und die Geschäftsprozesse in Unternehmen zu integrieren, bestätigt Stephan Bahr, Director Field Enablement bei SAP. „Da mittlerweile alle Kommunikationskanäle digitalisierbar sind und das populäre Internet Protocoll nutzen – im Fall von Telefonie beispielsweise Voice over IP – können Kommunikationsdienste und Datenanwendungen auf eine einheitliche Plattform aufsetzen und dieselbe Infrastruktur nutzen. So sind dann Geschäftsprozesse und Kommunikationsabläufe besser miteinander zu verknüpfen. Davon profitiert wiederum der Kundenberater, da er nicht durch eine Vielzahl unterschiedlicher, nicht miteinander harmonisierender Systeme abgelenkt und eingeschränkt wird.“

„Wer sich heute durch exzellentes Kundenbeziehungsmanagement differenzieren und Vertrauen schaffen will, muss neben einem erhöhten Kundenverständnis effiziente Kanäle der Kundenkommunikation identifizieren und strategisches Kundenmanagement betreiben“, steht für Christiane Nägler fest. Folglich wird der „Kunde von heute“ zentrales Thema der messebegleitenden Themen-Communities mit Prof. Dr. Hans-Olaf Henkel, Henning Ahlert (1&1 Internet AG) und weiteren Experten sein.

Kontakt zum Veranstalter:

be.connected. GmbH

Christiane Nägler

Hauptstraße 1-3

65344 Eltville

Telefon: 0 61 23 / 70 98 31

Mobil: 0171 / 208 09 71

Email: info@beconnected-messe.de
Internet: www.beconnected-messe.de
www.beconnected-events.de

Die Medienpartner der be.connected. sind:

brandeins Wirtschaftsmagazin
businessworld.de
call-center-experts.de
CallCenter for Finance
Content Management Magazine Schweiz
CRM-Expert-Site.de
CRMmanager.de
Fischer's Archiv – DIALOGMARKETING PUR
gi Geldinstitute
marketingBÖRSE
ONEtoONE
vb Versicherungsbetriebe
voice Compass

Die Kooperationspartner der be.connected. sind:

Bundesverband Community Management
FOM Hochschule für Oekonomie & Management
Gänsler+Partner Werbeagentur
Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH
Kalapa Leadership Academy
ONESTOP CONGRESS
profiTel Consultpartner GmbH
Sajusch Consulting
TOURISMUS+CONGRESS GmbH Frankfurt am Main

Portrait

Über die be.connected. GmbH

be.connected. ist eine junge, innovative Veranstaltungsagentur, in der sich die langjährige Erfahrung und qualifiziertes berufliches Know-how ihrer drei Gründer bündelt. be.connected. vereinigt alle Bausteine des klassischen Eventmanagements in einem Portfolio. Das Leistungsspektrum von be.connected. ist breit gefächert: von der Organisation von Road-shows und Klausurtagungen über die Event-Moderation bis zur Durchführung hochkarätiger Kultur- und Branchenevents. be.connected. ist außerdem Veranstalter der gleichnamigen Messe „be.connected. – die neue Messe für die Customer Management Community“ vom 23. bis 24. September 2010 im Forum der Messe Frankfurt. be.connected. ist die erste Veranstaltung in Deutschland, die den Kunden in den Mittelpunkt der Messe und der Vorträge stellt mit der Philosophie, das Kundenkontakt-Management als strategische Unternehmensfunktion zu positionieren. Das Expertenteam von be.connected. steht für Kompetenz in den Geschäftsbereichen Vertrieb, Marketing und Eventmanagement:

Beate Hiller, Vertriebsleiterin Deutschland Mitte bei Hoppenstedt Firmeninformationen

Christiane Nägler, geschäftsführende Gesellschafterin, Veranstaltungsspezialistin und Branchenexpertin Customer Care

und Contact Center sowie
Gerhard Gäsler, Inhaber der gleichnamigen Werbeagentur Gäsler+Partner

News-ID: 425645 • Views: 800 (Stand: 02.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/425645/Kundenberater-brauchen-mehr-Unterstuetzung.html>