

„Service in Echtzeit“ – Neue Technologien versprechen Erfolg

13.08.2012, 17:41 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign



Ergebnisse der Umfrage "Service in Echtzeit"

Unternehmen können in vielerlei Hinsicht vom Einsatz neuer Technologien im Service profitieren. Die Nachfrage der Kunden nach intelligenten, smarten Lösungen lassen sich leichter erfüllen und zudem winken den Unternehmen mit modernen, digitalen Angeboten positive Markt- und Marketingeffekte.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Sommer 2012 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen durchgeführt wurde.

Die große Mehrheit der Teilnehmer (89%) ist sich darüber im klaren, daß die Bedeutung von „Real Time Services“ (RTS) weiter zunehmen und dabei positive Auswirkungen auf die Erschließung neuer Märkte (95%), die Erzielung besserer Preise (74%) und die Steigerung des Umsatzes (68%) haben wird.

Neue Technologien wie Mobile Apps/Cloud Services (76%), Social Networks/Support Communities (63%) und Virtuelle Berater/eConcierges (61%) eignen sich nach Meinung der befragten Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service am besten zur Umsetzung.

Sofortige Servicelösungen werden in Zukunft nach ihrer Ansicht hauptsächlich als Assistenzsysteme (61%), in der Dienstenutzung (47%) und in spezifischen Anwendungsszenarien (47%) zum Einsatz kommen.

Die Unternehmen gehen davon aus, daß „Service in Echtzeit“ zur Erhöhung des Kundennutzens (95 %) z.B. durch die Vereinfachung von Kundenlösungen (95%) und die Verbesserung der Kundeninteraktion (92%) beitragen kann.

Letztlich werden ganz konkrete ökonomische Effekte durch die Steigerung der Produktivität (66%), die Erhöhung der Effizienz (66%) und die Erleichterung der Nutzung (61%) erwartet.

Die Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de

heruntergeladen werden

Portrait

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.

News-ID: 655314 • Views: 711 (Stand: 27.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/655314/Service-in-Echtzeit-Neue-Technologien-versprechen-Erfolg.html>