

„Application Services“ – Umfrage zu mobilen Anwendungen im Service

10.10.2014, 12:29 | Werbung, Consulting, Marktforschung

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



X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Mit dem Siegeszug mobiler Geräte hat sich auch die Service-Landschaft verändert. Smartphones und Tablet-PC's sind ein idealer Kanal für Kunden und Unternehmen, um miteinander in Kontakt zu treten. Sie besitzen die technischen Voraussetzungen für diverse Services und – noch wichtiger – sie sind immer mit dabei.

Aktuell zeichnet sich daher ein deutlicher Trend in Richtung mobiler Self-Service ab. Oft als Applikationen (= Apps) angeboten, helfen Self-Services Kunden schnell und zielführend Antworten auf Ihre Fragen zu finden. Anbieter komplexer Dienstleistungen wie Finanzdienstleister, Versicherungen oder aus dem Healthcare-Bereich setzen bereits vermehrt auf diesen Ansatz.

Mit einer effizienten Service-Applikation lassen sich viele Anliegen der Kunden schneller beheben und unnötige Retouren und Call-Center-Anrufe vermeiden. Wichtig bleibt allerdings die Einbindung in das gesamte Service-Portfolio, damit Kunden auch bei komplexeren Themen geholfen werden kann, bei denen die App an ihre Grenzen stößt. Letztlich lassen sich die Vorteile intelligenter Service-Applikationen wie folgt zusammenfassen: Zeit- und ortsunabhängig, personalisiert und sicher, liefern sie Kunden einen beträchtlichen Mehrwert.

Welche Möglichkeiten eröffnen sich für Unternehmen zukünftig im Service durch das Angebot mobiler Applikationen?

Mit dieser Fragestellung beschäftigt sich die aktuelle Online-Umfrage "Application Services" des Instituts, die sich an Verantwortliche aus Management, Marketing, Kommunikation, Vertrieb und Service in Unternehmen richtet.

Direkt zur Online-Umfrage gelangen interessierte Teilnehmer über nachfolgenden Link:
<https://de.surveymonkey.com/s/5XHDKQ5>

Die Umfrage läuft seit Anfang Oktober und ist noch bis zum 15. November 2014 freigeschaltet.

Die Ergebnisse dieser Online-Umfrage können ab Mitte November 2014 kostenlos auf der Internetseite des Instituts 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.

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/820404/Application-Services-Umfrage-zu-mobilen-Anwendungen-im-Service.html>