

Kundenkommunikation im Mittelstand

23.01.2018, 14:17 | Wissenschaft, Forschung, Bildung

Pressemitteilung von: *HK Business Solutions GmbH*

Forschungsprojekt liefert Musterlösungen und Werkzeuge

Im Projekt Kommunikado wurde von 2016 bis 2017 erforscht, wie mittelständische Unternehmen bei ihrer Kundenkommunikation unterstützt werden können. Hierfür haben die Projektpartner neuartige interaktive Werkzeuge entwickelt und zahlreiche Musterlösungen dokumentiert. Die veröffentlichten Projektergebnisse können unter www.kommunikado.org/ergebnisse abgerufen werden.

Gute Kundenkommunikation ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Ausschlaggebend für das Gelingen dieser Kommunikation sind oft psychologische Faktoren. Herkömmliche Softwarelösungen, die Unternehmen beispielsweise beim Management ihrer Kundenbeziehungen oder Projekte unterstützen, berücksichtigen diese Faktoren allerdings nur unzureichend. Ziel des Projekts Kommunikado war es daher, Konzepte und interaktive Werkzeuge zu entwickeln, mit denen auch bestehende Lösungen erweitert werden können, um die Kundenkommunikation bewusster zu gestalten, Konflikten vorzubeugen und Negativtrends schneller zu erkennen.

Im Projekt wurde zunächst untersucht, welche psychologischen Bedürfnisse die am Kommunikationsprozess beteiligten Mitarbeiter und Kunden haben und welche Anwendungsfälle durch das Thema Kundenkommunikation betroffen sind. Anschließend wurden rund fünfzehn Lösungskonzepte entwickelt, beispielsweise ein Akquisemanager, ein Kommunikationsmanager und ein Teambuilder. Eine Auswahl dieser Konzepte wurde technisch implementiert und in einer neunmonatigen Fallstudie evaluiert. Die Ergebnisse dieser Evaluation sind vielsprechend, beispielsweise ist die von den Mitarbeitern dokumentierte Kommunikationsqualität im Untersuchungszeitraum stetig angestiegen. Die Projektergebnisse, die unter anderem Studienberichte, prototypische Konzepte und Musterlösungen umfassen, stehen auf der Projektwebsite kostenlos als Downloads zur Verfügung.

Kommunikado ist Teil der Maßnahme „KMU-innovativ: IKT“, die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wird. Das Konsortium des Projekts (Förderkennzeichen: 01IS15040) besteht aus den Unternehmen HK Business Solutions, Custom Interactions und eXirius IT Dienstleistungen sowie der Ludwig-Maximilians-Universität München. Projektträger ist das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt.

Mehr Informationen zum Forschungsprojekt Kommunikado unter: www.kommunikado.org

Quelle: <http://www.hk-bs.de/Presse/2018/01/23/kundenkommunikation-im-mittelstand/>

Portrait

Als Experte für Software- und Hardwarelösungen unterstützt die HK Business Solutions GmbH kleine und mittelständische Unternehmen bei der Optimierung ihrer Investitionen in strategische Geschäfts- und Technologieinitiativen. HK Business Solutions stellt diesen Kunden ein innovatives und umfassendes Softwareangebot bereit, bei dem passende Hardware und strukturierte Netzwerktechnik den Rahmen für eine perfekte Office-Lösung

bilden. Das Unternehmen verfügt über 10 Jahre Erfahrung bei der Entwicklung firmenspezifischer Softwarelösungen. Neben der Softwareentwicklung gehört insbesondere die Einführung von ERP-, PPS- und CRM-Software bei kleinen und mittelständischen Unternehmen zum Kerngeschäft der HK Business Solutions.

News-ID: 989804 • Views: 618 (Stand: 01.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/989804/Kundenkommunikation-im-Mittelstand.html>