



Kundenbindung durch webbasierten Service

Mit der Etablierung des Internets als Kommunikations-, Informations- und Interaktionskanal haben sich die Gewohnheiten der Konsumenten in puncto Kundenservice stark gewandelt. Interessenten und Kunden hegen hohe Erwartungen sowohl an das Unternehmen als auch dessen Serviceangebote. Gefragt sind vor allem eine permanente Verfügbarkeit von Informationen und direkte Reaktion auf Serviceanfragen. Anbieter reagieren auf diese Entwicklung mit Self Service-Lösungen und verlagern Serviceangebote ins Internet. Unternehmen werden dadurch in die Lage versetzt, ihre Prozesse und Kostenstrukturen zu optimieren und ihr Personal zu entlasten. Dies ermöglicht eine Skalierung des Geschäftsmodells, mit dem positiven Nebeneffekt, dass die Kosten im Idealfall sogar gesenkt werden können.

Deutschland hinkt beim vernetzten Service hinterher

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Kanäle, über die Kunden heute mit Unternehmen in Kontakt treten können, steigen die Anforderungen an Serviceleistungen. Reagieren Unternehmen nicht darauf, droht ein Relevanzverlust, der sich nur schwer wieder korrigieren lässt. Dennoch stellt die Qua-

lität des Kundenservices in Deutschland noch immer ein Problem dar. In einer aktuellen Umfrage des Marktforschungsunternehmens Vanson Bourne und Opinion Matters gibt jeder zweite Verbraucher an, dass ihm entweder gar nicht oder nur begrenzt geholfen wird, wenn er sich an den Kundenservice wendet. Die daraus resultierende Unzufriedenheit hat zur Folge, dass sich der Konsument vom Unternehmen abwendet und Angebote mit einem besser positionierten Kundenservice in Betracht zieht. Einen zufriedenen Kunden zu halten, ist dabei mit einem deutlich geringeren Aufwand verbunden, als einen unzufriedenen Kunden wieder zurückzuholen. Für den langfristigen Unternehmenserfolg hat der Service daher eine hohe Relevanz und avanciert zum wesentlichen Unterscheidungsmerkmal in der Markenwahrnehmung und -beliebtheit.

Dynamische Wissensdatenbank und modernes Ticket-System

Ein effizienter Kundenservice über Self Service-Portale wie Webservice First (www.webservice-first.com) zählt somit heute zu den wichtigsten Eckpfeilern einer nachhaltigen Kundenbindung. Kernstück von Webservice First ist eine dynamische Wissens-

datenbank, in der sämtliche Informationen zum Produkt eines Unternehmens und alle servicerelevanten Themen gesammelt werden. Endkunden erhalten dadurch schnellen Zugriff auf die für sie relevanten Produkt- und Servicethemen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen. Mit jeder neuen Kundenanfrage vergrößert sich die Datenbank und entwickelt sich dadurch fortlaufend zu einem umfassenden Wissenspool, wobei die kundenorientierte Bearbeitung eingehender Anfragen über ein modernes Ticket-System gewährleistet wird. Entsprechend der definierten Workflows können Anfragen somit schnell und effektiv bearbeitet werden.

Support – immer und überall

Webservice First bedeutet darüber hinaus Service an 365 Tagen im Jahr, sieben Tage die Woche und 24 Stunden am Tag. Dank Smartphone, Tablet oder PC können Kunden unabhängig von Ort und Zeit auf das Wissen des Unternehmens zugreifen – ein Immer-und-überall-Support. Um höchsten Ansprüchen an Datenschutz und Datensicherheit zu genügen, findet das Hosting ausschließlich auf Systemen in Deutschland statt – die Server unterliegen dadurch international deutlich strengeren Kontrollen. Die Verschlüsselung der Daten erfolgt nach dem Advanced Encryption Standard (AES).

Maßgeblich für die erfolgreiche Umsetzung einer Self Service-Lösung ist dessen einfache Implementierung. Mit Webservice First können Unternehmen schnell und unkompliziert in wenigen Minuten ein eigenes Self Service-Portal in ihren Internetauftritt integrieren.

Über die Webseite www.webservice-first.com können sich Unternehmen über das Angebot informieren und sich im Rahmen eines kostenlosen Starter-Pakets selbst einen Eindruck von den wichtigsten Features verschaffen.



Dr. Andre Reifenrath,
Tel.: +49 (0)40 85 17 82 - 360
a.reifenrath@ds360grad.com
D+S 360° Webservice GmbH
Schützenstraße 21, 22761 Hamburg
www.webservice-first.com
www.ds360grad.com