

**Pressemitteilung****Die aktuelle Trendstudie Self-Service Portale in modernen Dienstleistungsbranchen von affinis consulting deckt auf:****Der Self-Service ist den Kinderschuhen noch nicht entwachsen**

- **Unternehmen schöpfen die Möglichkeiten eines Online-Self-Service nicht vollständig aus**
- **Internetunternehmen und Finanzdienstleister bieten den besten Online-Self-Service**
- **Die Bedienbarkeit (Usability) bleibt bei allen untersuchten Portalen hinter den Erwartungen**

**Service ja –  
Online nein**

Dienstleistungsunternehmen in Deutschland vernachlässigen den Online Self Service und setzen meist noch auf die herkömmlichen Wege via Telefon oder persönlichen Dialog. Das ergibt die aktuelle explorative Trendstudie, die die Hamburger Unternehmensberatung affinis consulting durchgeführt hat.

**Internetanbieter  
sind die  
Trendsetter**

Internetanbieter sind im Bereich Online-Self-Service die absoluten Trendsetter. Das ist nicht ungewöhnlich, denn die E-Commerce Unternehmen nutzen vorwiegend diesen Vertriebskanal, um ihre Kunden zu begeistern und zu binden. Bei Internetanbietern beginnt der Self-Service schon vor dem eigentlichen Kauf. Umfassende Produktinformationen und eine teilweise perfekte Individualberatung bereiten dem Kunden ein „Joy of Use“.

**Schlusslicht  
Energieversorger**

Energieversorger sind im Internetzeitalter des Self-Services noch nicht angekommen. Das liegt vor allem an dem immer noch fehlenden Wettbewerb. Lediglich ein Top-Player der Branche setzt in Funktionalität, Kommunikation und Gestaltung sehr hohe Standards. Regionale Versorger und Direktanbieter nutzen die Web-Potenziale eher durchschnittlich bis kaum.

**Potenziale des  
Self-Service**

Self-Service Portale haben bei den vielfältigen Kommunikationsformen und -kanälen einen zentralen Stellenwert erreicht. Sie bieten zahlreiche Vorteile für die Dienstleistungsunternehmen sowie deren Kunden. Ein personal- und kostenschonender „Rund um die Uhr-Service“ trägt zur Steigerung der Servicequalität und Kundenbindung bei.

**Informationen  
zur Trendstudie**

Es wurden je 5 Self-Service Portale führender Unternehmen der Branchen Finanzdienstleister, Versicherungen, Energieversorger, Telekommunikation und Internetanbieter hinsichtlich Grundfunktionalitäten, branchenspezifischer Funktionalitäten, sowie Usability und Kommunikationsmöglichkeiten untersucht. Die Studie ist ab sofort unter [www.affinis.de](http://www.affinis.de) bestellbar.

**affinis consulting  
berät  
Dienstleistungs-  
branchen**

affinis consulting hat sich auf die Beratung und Umsetzung von Strategien, Prozesse sowie IT-Lösungen im CRM spezialisiert und berät führende Unternehmen in der Dienstleistungsbranche. Branchenkenntnisse sind unverzichtbar, um die Marktgegebenheiten richtig zu interpretieren und auf zielführende Maßnahmen anzuwenden.

**Presseinformationen:**

Bernd Janke  
affinis consulting GmbH  
Flughafenstrasse 52  
22335 Hamburg

Telefon: + 49 (0)40 / 507 986-0  
Telefax: +49 (0)40 / 507 986-99  
E-Mail: [Bernd.Janke@affinis.de](mailto:Bernd.Janke@affinis.de)  
Web: [www.affinis.de](http://www.affinis.de)