



Kontakt: Alexander Friebel
Telefon: +49. 341.4 92 87 19
Telefax: +49. 341.4 92 87 01
E-Mail: a.friebel@cc-science.eu
Internet: www.cc-science.eu

Kundendialog der Zukunft

Leipzig, 27.07.2009 | Seite 1/2

CC-Science Pressemitteilung

Neue Studie erstmals zur CC Science: „Multichannel im Kundenkontakt“

Untersuchung der FGM Forschungsgruppe Medien GmbH mit überraschenden Erkenntnissen – komplette Studie ab sofort erhältlich – Präsentation der Ergebnisse erstmals zur CC Science 2009 in Leipzig

Wer nutzt welche Medien und Technik in der Kundenkommunikation? Was wird morgen und übermorgen zum Einsatz kommen? Und wer entscheidet das eigentlich? In welcher Branche steht dafür wann welches Budget zur Verfügung? Wie zufrieden sind die Top-Entscheider der deutschen Wirtschaft mit ihren derzeitigen ITK-Lieferanten?

Diesen und weiteren Fragen ist die **deutschlandweit erste großangelegte Studie** zur Nutzung der Kommunikationsformen und -kanäle, zu Technologietrends in der Interaktion mit Kunden und zur Investitionssituation auf den Grund gegangen. Die anerkannte **FGM Forschungsgruppe Medien GmbH** führte im Auftrag der itCampus Software- und Systemhaus GmbH 2008 die Datenerhebung und Auswertung der Studienergebnisse durch. Bundesweit standen **201 Top-Entscheider für ITK aus den Bereichen Allgemeine Dienstleistungen, Banken und Versicherungen, Transport und Logistik, Energie und Versorgung sowie Versand und Handel** Rede und Antwort.

Erste große Multi-channel-Studie in Deutschland

„Totgesagte“ leben länger

Das Ergebnis fördert überraschende Erkenntnisse zum Status quo und zu den Technologietrends für die Kundenkommunikation zutage:

- **Totgesagte leben offenbar auch in der ITK länger:** „Klassische“ Kommunikationsformen wie Telefonie, persönlicher Kontakt, Brief und Fax werden erheblich unterschätzt – „neue“ dagegen wie VoIP, Chats oder Videokonferenzen überschätzt.
- Das heißt: Wer als Hersteller zu früh nur noch auf neue Technologien und Protokolle (wie VoIP) gesetzt hat, kann heute die **Nachfrage konservativ denkender Kunden nach hybriden Technologien** nicht mehr bedienen.



- **Im Bereich ITK sind Unternehmen wechselfreudig:** Innerhalb der nächsten zwei Jahre streben **57 %** der wechselbereiten Firmen einen Herstellerwechsel an.

Erstaunliche Resultate und Fehlrteile deckt die Studie insbesondere dort auf, wo Einschätzungen der Hersteller- und Lieferanten mit denen der Anwender gegenübergestellt werden. So liegen etwa die Einschätzungen bezüglich aktueller und künftiger Nutzung diverser Kommunikationskanäle besonders weit auseinander.

Untersucht wurden u. a. die Nutzungsszenarien „neu“ und „alt“. Außerdem zeigt die Studie nicht nur, wohin die Reise in puncto Video-Konferenzen, VoIP-Dienste, Blogs, Instant Messaging etc. geht, sondern liefert pro Wirtschaftssektor auch genaue Antworten auf die Fragen, wann das passiert, welche Budgets dafür eingestellt sind, welche Finanzierungsformen und Betriebsarten dafür bevorzugt werden.

„Multichannel im Kundenkontakt“ erfasst zudem Aussagen der befragten Etatverantwortlichen zu Investitionsentscheidungen: Abgefragt wurden die Themen Multichannel, Konvergenz von Daten und Sprache, CRM-Funktionalität, Dialer, Self Services, Sprachdialogsysteme, E-Mail-Response-Management, Automatisiertes QM, VoIP-Dienste und Skill Based Routing sowie deren Priorität in der Ausgabeentscheidung.

Präsentation der Studienergebnisse erstmals zur CC Science 2009

Zur CC Science 2009, die am **15. und 16. September 2009** an der **Universität Leipzig** stattfindet, wird die Multichannel-Studie erstmals ausführlich präsentiert. **Markus Adomeit, Geschäftsführer der FGM Forschungsgruppe Medien GmbH**, stellt dabei die wichtigsten Ergebnisse vor und leitet daraus zentrale Handlungsempfehlungen für die Zukunft ab. Zudem ist die Studie am Stand des telepublic Verlags erhältlich.

**FGM-
Geschäftsführer
referiert zur CCS**

Die komplette Studie „Multichannel im Kundenkontakt“ kann ab sofort zum Preis von 139.-€ zzgl. Mwst. direkt beim telepublic Verlag bestellt werden. Kontakt: abo@teletalk.de, Tel.: +49. 511. 3 34 84 17.

Weitere Informationen unter www.cc-science.eu

