

Online-Self Service im Dienstleistungsbereich

Kunden binden – Potenziale nutzen – Mehrwert schaffen



Erfolgreiche & nachhaltige Wertschöpfung beginnt im Internet

Die Akzeptanz von Kunden, die Produkte und Dienstleistungen im Internet nachfragen, steigt stetig. Viele Unternehmen nutzen diese Chance und bauen das Internet als Vertriebskanal aus. Häufig wird jedoch den anspruchsvollen Serviceanforderungen der Kunden nicht Rechnung getragen. Self Service Portale können dem Abhilfe schaffen und auch vor und nach der eigentlichen Kaufentscheidung sowohl für Kunden als auch Unternehmen Mehrwerte generieren.



Dienstleister begleiten den Kunden im Netz nicht konsequent

Meist realisieren die Unternehmen auf ihren Self Service Portalen die reine Betreuung während bzw. kurz nach dem Verkauf und verlieren so im Laufe der Zeit durch zu geringe Interaktion den Kontakt zum Kunden. Viele vorhandenen Self Service Portale von Dienstleistungsunternehmen nutzen somit das vorhandene Potenzial kaum und lassen die Nutzer allzu oft ratlos im Netz zurück. Es kommt zu Akzeptanzproblemen und die nachgelagerten Folgen können bis zur Kundenabwanderung reichen. Die getätigte Investition verfehlt das Ziel!

Online-Self Service ist mehr als „nur“ eine Internetseite

Self Service kann im Internet optimal eingesetzt werden um sowohl die strategische Ausrichtung des Unternehmens umzusetzen als auch operativ die Geschäftsprozesse zu optimieren. Für Unternehmen im Dienstleistungsbereich entstehen so Wettbewerbsvorteile, die in der Ausnutzung von Umsatzpotenzialen und Effizienzsteigerungen sichtbar werden.

Die Anforderung der Kunden an die Internetpräsenz von Unternehmen ist parallel zur Akzeptanz des Internets konstant gestiegen. Für Dienstleister ergeben sich dadurch neue Herausforderungen:



- ⇒ **Kunden werden im Internet gewonnen.** Sie informieren sich umfassend im Netz und lassen sich von Produkten **und** Service überzeugen.
- ⇒ Kunden erwarten umfassenden **Service vor, beim und nach der Transaktion** – auch und vor allem im Internet.
- ⇒ Kunden nehmen **Basisfunktionalitäten als Selbstverständlichkeit** und lassen sich durch „**Joy of Use**“ begeistern.
- ⇒ Diesen Mehrwert belohnen Kunden mit **Loyalität** und damit verbundenen **Mehrumsätzen**.
- ⇒ Self Service Portale unterstützen **Prozesseffizienz** und **Kostenreduktion**.

Self Service-Zukunft

„Bereits 2010 werden ca. 60 % aller Kundenkontakte mittels Self Service stattfinden.“
Quelle: Gartner Group

Weitere Themen rund um Self Service

- Voice Self Service
- Suchmaschinenmarketing
- Web 2.0 & Social Web
- User generated Content
- Customer Value Management
- Transaktionssicherheit

Unser Angebot – Ihr Nutzen

- Verwenden Sie vorhandene Expertise!
- Messen Sie Ihren Online-Self Service mit den Besten in Ihrer Branche!
- Nutzen Sie Ihr Kunden- und Umsatzpotenzial!
- Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse!
- Steigern Sie die Umsetzungsgeschwindigkeit!
- Unterwerfen Sie Ihren Self Service einem neutralen „TÜV“!

affinis consulting

Ihr Partner für wirtschaftliche Lösungen an der Kundenschnittstelle:

- Strategische und betriebswirtschaftliche Beratung
- Beratung rund um CRM
- Servicemanagement in Kundenportalen
- Wertorientiertes Kundenmanagement
- Steuerung des Kundendialogs
- Projektmanagement
- Risikomanagement

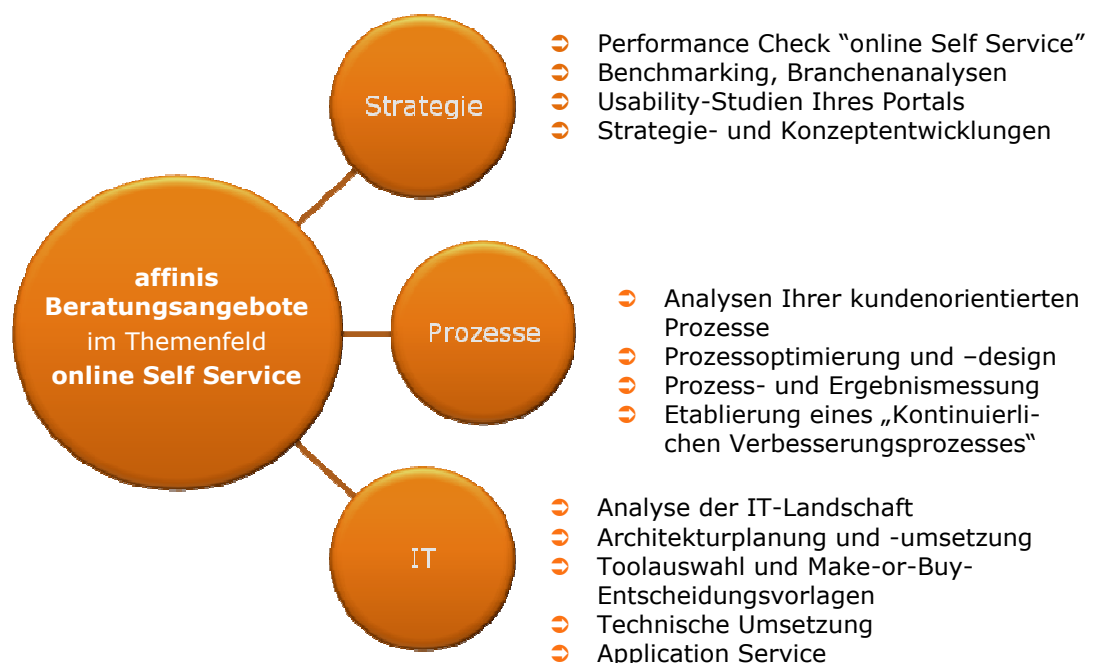
affinis consulting unterstützt Sie

– von der strategischen Konzeption bis zur technischen Realisierung

Die skizzierten Veränderungen im Kundenverhalten sowie die gestiegenen Anforderungen der Kunden und die möglichen Umsatzpotenziale zwingen viele Unternehmen zu zügigem Handeln. Es gilt sich gegen die Konkurrenz abzuheben und nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu generieren.

Experten von affinis consulting stehen Ihnen bei diesen Herausforderungen mit umfassendem Know-how zur Verfügung, um sowohl die fachliche Konzeption als auch die technische Unterstützung für das individuelle Kundendialog- und (online Self) Servicemanagement sicher zu stellen.

Lernen Sie uns und unsere Beratungsangebote näher kennen:



Neugierig geworden auf „online Self Service“ und affinis?

Die affinis Trendstudie „Self Service Portale in modernen Dienstleistungsbranchen“ bietet Ihnen weitere wertvolle Informationen und Fallstudien: Finden Sie heraus, wie Ihre Branche in Bezug auf online Self Service positioniert ist!

Schauen Sie sich unserer Video-Tutorial auf <http://trendstudie.affinis.de/> an!

Mehr Informationen erhalten Sie unter www.affinis.de.

Ihre Ansprechpartner:

Frank Zühlke
affinis consulting GmbH
Flughafenstraße 52
22335 Hamburg
Telefon : + 49 40 507986-0
Telefax : + 49 40 507986-99
E-Mail : frank.zuehlke@affinis.de
Web : www.affinis.de

Dr. Astrid Kurad
affinis consulting GmbH
Flughafenstraße 52
22335 Hamburg
Telefon : + 49 40 507986-0
Telefax : + 49 40 507986-99
E-Mail : astrid.kurad@affinis.de
Web : www.affinis.de