COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/kundendienst-fuer-digitales,2485370

Accenture-Studie

Kundendienst für Digitales

Datum: 12.05.2011
Autor(en): Johannes Klostermeier

Wer mehrere elektronische Geräte wie etwa Smartphones, Laptops und 3D-Fernseher besitzt, der hätte gerne eine einzige Anlaufstelle für alle technischen Probleme, die mit diesen verschiedenen Geräten auftreten können. Das hat eine aktuelle Umfrage der Beratungsfirma Accenture ergeben.

Wer mehrere elektronische Geräte wie etwa Smartphones, Laptops und 3D-Fernseher besitzt, der hätte gerne eine einzige Anlaufstelle für alle technischen Probleme, die mit diesen verschiedenen Geräten auftreten können. Das hat eine aktuelle Umfrage der Beratungsfirma **Accenture**[1] ergeben.

Die Zahl der Gadgets im Geräte-Zoo steigt ständig an

Die Zahl der Gadgets, mit denen Kunden und Verbraucher täglich hantieren müssen, steigt beständig an. Laut der Untersuchung könnte sich ein integrierter technischer Kundendienst daher zu einem Renner und damit zu einem neuen Geschäftsfeld zum Beispiel für Telekommunikationsanbieter entwickeln.

Zwei Drittel der befragten Kunden wünschen sich einen gemeinsamen Kundendienst.
Foto:

Für diesen Service interessieren sich knapp zwei Drittel (63 Prozent) derjenigen Befragten, die 14 und mehr Geräte benutzen (das sind die so genannten „Super-User"). Von den „Normalnutzern", diese verwenden zwischen sieben und 13 Geräten, ist es etwa die Hälfte: 53 Prozent sind daran interessiert.

„Der digitale Haushalt wird immer komplexer", sagt Nikolaus Mohr, Geschäftsführer im Bereich Communications & High Tech. „Wo vieles mit vielem vernetzt ist, betrifft ein Problem schnell mehr als nur ein Gerät."

Vorteile für den Einsatz eines gemeinsamen technischen Kundendienstes sehen die Verbraucher derzeit vor allem dann, wenn sie Probleme mit ihren Computern haben. Die Kunden fürchten dabei vor allem den Verlust von Dateien sowie Datenmissbrauch und Viren. Das Spektrum der Sorgen werde sich jedoch aller Wahrscheinlichkeit nach noch erweitern, so die Untersuchung.

Neues Geschäftsfeld möglich

„Viele Menschen werden zukünftig mit Mobiltelefonen und Fernsehern ähnlich umgehen, wie sie es heute mit dem PC tun", sagt Mohr. „Sie werden beruflich und privat damit arbeiten, sie werden Geräte aus ihrem Arbeitsleben in ihrem digitalen Zuhause betreiben, und sie werden ihre Daten auf vielen dieser Geräte synchronisieren."

Klassische Telekommunikationsanbieter und Kabelanbieter könnten sich mit technischem Service für mehrere elektronische Geräte ein neues Geschäftsfeld erschließen, meint Accenture. Sie seien gut dafür positioniert: Telekommunikationsanbieter besitzen große technische Expertise, da viele von ihnen neben Telefonanlagen und Smartphones unter anderem Tablets, Netbooks und Decoder vertreiben. Auch haben sie bereits eine regelmäßige Geschäftsbeziehung mit den meisten Anwendern. Und: Die Hälfte derjenigen, die mit 14 und mehr Geräten jonglieren, würde einen „Einer-für-alles"-Service-Dienstleister wählen, dem sie sowieso bereits monatlich Entgelte überweisen.

Immer mehr Kunden haben immer mehr Geräte zuhause oder im Büro. Deshalb wird der Bedarf nach gutem Service aus einer Hand steigen.
Foto: Yuri Arcurs_Fotolia

Experte Mohr: „Der Bedarf der Verbraucher wird steigen, technische Hilfe für ihren Geräte-Zoo aus einer Hand zu bekommen. Hier entsteht ein Dienstleistungsfeld, das vor allem für Telekommunikationsanbieter relevant ist. Es kann ihnen auch dabei helfen, ihren Kontakt zum Kunden zu stärken, um ihm dann weitere Dienste und Dienstleistungen anzubieten."

Befragt hat Accenture für die Studie knapp 3.900 volljährige Verbraucher in 21 Ländern, darunter 200 in Deutschland, die mindestens einen Computer und ein Mobiltelefon besitzen.

Links im Artikel:

[1] **http://www.accenture.com/de-de/Pages/index.aspx**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.