



## Kundenservice 2.0 zeitgemäß und kanalübergreifend

(Mynewsdesk) Hamburg, 22. April. Deutschlands Bevölkerung ist immer länger online. Im vergangenen Jahr lag die Verweildauer im World Wide Web bei Personen ab 14 Jahren bei annähernd drei Stunden. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative ARD/ZDF-Onlinestudie. Zum Vergleich: 2012 waren es nur rund zweieinhalb Stunden. Auch die Anzahl der Menschen die online sind, nahm noch einmal um rund eine Million auf über 54 Mio. zu. Somit bewegen sich mehr als 77 Prozent der Deutschen täglich im virtuellen Raum. Für Unternehmen bedeutet dies, dass sie ihre potenziellen Kunden dort abholen müssen, wo diese sich vermehrt aufhalten, und das ist online. Hier müssen die Anstrengungen allerdings noch spürbar intensiviert werden?, erklärt Dr. Andre Reifenrath, Business Development & Marketing Director der Hamburger D+S 360° Webservice GmbH. Das sich verändernde Mediennutzungsverhalten wirkt sich entsprechend auch auf das Konsumverhalten der Menschen aus. Laut der aktuellen Multichannel-Studie der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PwC benutzt jeder vierte Konsument inzwischen sein Mobilgerät mindestens einmal im Monat für den Onlineeinkauf. Laut Erhebung greift mit 44 Prozent fast die Hälfte der Befragten zum Preisvergleich auf das Smartphone zurück, fast jeder Dritte ruft über den mobilen Begleiter zusätzliche Informationen zu den angebotenen Produkten ab. Unternehmen müssen vor diesem Hintergrund mit einem entsprechenden Serviceangebot präsent sein, um die Zielgruppe nachhaltig an sich binden zu können. Denn Kundenservice stellt eines der letzten wirklichen Unterscheidungsmerkmale für viele Marken dar. Technische Produkte ähneln sich sehr stark in Optik und Funktion und auch Dienstleistungen sind oft kaum noch unterscheidbar. Nur mit einem zeitgemäßen, kanalübergreifenden und für den Kunden bequemen Kundenservice können sich Unternehmen jedoch wahrnehmbar von Mitbewerbern abgrenzen?, führt Reifenrath aus. Ein besonders wertvoller Vorteil von Kundenserviceportalen besteht laut Reifenrath in der Dialogfunktion. Jeder Kontakt zur Beantwortung einer Frage bietet dem Unternehmen die Möglichkeit, gegenüber Kunden eigene Werbebotschaften und Produktneuheiten zu kommunizieren. Dies stärkt die Marke noch einmal zusätzlich?, so Reifenrath. Mit Webservice First ( www.webservice-first.com ) stellt das Hamburger Start-Up D+S 360° Webservice GmbH Unternehmen eine Multichannel-Lösung für den Bereich Kundenservice bereit. Herzstück von Webservice First ist eine Wissensdatenbank, in der sämtliche Informationen zum Produkt eines Unternehmens und alle servicerelevanten Themen gebündelt werden. Mit jeder neu gestellten Frage erweitert sich die Datenbank und wird damit zu einem dynamischen Wissenspool. Eingehende Anfragen werden über ein modernes Ticket-System bearbeitet. Entlang der definierten Workflows können Anfragen somit schnell und effektiv bearbeitet werden?, erklärt Reifenrath. Unter 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. Über die D+S 360° Webservice GmbH: Die D+S 360° Webservice GmbH ist ein Start-Up der D+S Unternehmensgruppe mit Gründung Anfang 2013. Entlang jahrelanger Erfahrungen im Bereich Kundenservice entwickelt das Hamburger Unternehmen innovative Lösungen für webbasierten Kundenservice und bietet hierbei zukunftsfähige Technologien. Für die Umsetzung sorgt ein engagiertes und wachsendes Team, das über eine hohe Expertise in den Bereichen Softwareentwicklung, Contenterstellung und -verwaltung sowie Community Management verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter www.webservice-first.com und www.faktwert.de Für weitere Informationen, Bildmaterial und Interviewtermine wenden Sie sich bitte an: Verantwortlicher Herausgeber D+S 360° Webservice GmbH Madlen Geisler T 040-851 78 23 98 E m.geisler@ds360grad.com PR-Agentur gemeinsam werben Thomas Galla T 040-769 96 97 17 F 040-769 96 97 66 E th.galla@gemeinsam-werben.de Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im gemeinsam werben .

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:  
<http://shortpr.com/6esuh0>

Permalink zu dieser Pressemitteilung:  
<http://www.themenportal.de/vermishtes/kundenservice-2-0-zeitgemaess-und-kanaluebergreifend-36130>

## Pressekontakt

-

Thomas Galla  
Sternstraße 102  
20357 Hamburg

[th.galla\(a\)gemeinsam-werben.de](mailto:th.galla(a)gemeinsam-werben.de)

## Firmenkontakt

-

Thomas Galla  
Sternstraße 102  
20357 Hamburg

[shortpr.com/6esuh0](http://shortpr.com/6esuh0)  
[th.galla\(a\)gemeinsam-werben.de](mailto:th.galla(a)gemeinsam-werben.de)

Als Agentur für Kommunikation verschaffen wir Unternehmen und ihren Produkten Öffentlichkeit. Dazu beraten wir strategisch und setzen das konsequent um von der ersten Idee bis zur Evaluation, ob Marketing, PR oder Vertrieb.