



## Neuer Report über Kundenerfahrungen mit Multichannel-Services

*Was Telco-Kunden wollen*

eGain, Spezialist für Cloud-basierte und On-Site Customer Interaction Lösungen, hat eine branchenübergreifende Untersuchung über die Kundenerfahrungen mit Multichannel-Services veröffentlicht. Der Report basiert auf einer unabhängigen Befragung von 3.000 europäischen Kunden hinsichtlich ihres Kaufverhaltens, ihrer Einstellungen und Erfahrungen mit Telekommunikationsanbietern und anderen Servicebereichen. Die Ergebnisse zeigen, wie die Beziehung zwischen digitalen Kanälen, Service-Levels und Aktivitäten zur Kundenbindung die Kundenentscheidungen an jedem Zeitpunkt des Kontaktes beeinflussen.

Die Untersuchung eröffnet wichtige Ansatzpunkte für Mobilfunk- und Festnetzanbieter bei der Lancierung einer Vielzahl von neuen Services, die Kundenbindung zu steigern und die Umsätze je Kunde zu erhöhen.

Die Ergebnisse zeigen, dass ein unübersichtliches Serviceangebot hinsichtlich der Bereitstellung, der Kündigung oder des daraus folgenden Kontakts der meist verbreitete Grund ist, warum Konsumenten von einem Kauf absehen. Ein weiteres Ergebnis ist, dass einer von fünf Erwachsenen lieber selbst zu Online-Hilfen, Foren oder sozialen Netzwerken greift, wenn er eine Problemlösung sucht. Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, einen besseren Support zu erwarten, wenn sie langjährige Kunden sind oder einen Premium-Service beziehen.

Andrew Mennie, General Manager von eGain EMEA kommentiert: "Kundenerfahrungen haben sich zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor für Service-Provider entwickelt. Um hier eine positive Einstellung zu schaffen, müssen Telcos über ihre traditionellen Services hinausgehen und die Kundenbeziehung mit kontextbezogenem Vertrieb, Marketing und Social-Media unterstützen. Dieser Report bietet Service-Providern wertvolle Einsichten dahingehend, wie sich die verändernden Kundenerwartungen über die Vertragsdauer hinweg am besten erfüllen lassen."

Der komplette Report steht unter <http://comms.egain.net/egain-survey/> zum Download bereit.

### Pressekontakt

New Technology Communication

Herr Uwe Scholz  
Albrechtstr. 119  
12167 Berlin

uscholz.com  
uscholz@uscholz.com

### Firmenkontakt

egain

Frau Stefanie Scholand  
Westfalendamm 172a  
44141 Dortmund

egain.com  
stefanie.scholand@scholand-beiling.com

eGain ist ein führender Anbieter von Cloud-basierter und Onsite Customer Interaction Software. Seit mehr als einem Jahrzehnt haben die eGain-Lösungen dazu beigetragen, Kundenerfahrungen zu verbessern, den Service-Prozess zu optimieren und das Geschäft auszuweiten - über das Web, soziale Netze und das Telefon. Hunderte der weltweit größten Unternehmen vertrauen auf eGain, um ihre verteilten Vertriebs- und Kundenserviceanstrengungen in einheitliche Customer Interaction Hubs (CIH) zu überführen.

Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Sunnyvale, Kalifornien. eGain betreibt Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien. Weitere Informationen über eGain finden sich unter [www.eGain.com](http://www.eGain.com)