

Service Automation – Welchen Nutzen generieren E- Services wirklich?

Executive Briefing der
e-commerce academy

Oberhausen, 04.012.2003



Nutzen – für wen?

Nur der Nutzen für den Kunden führt zu Akzeptanz von E- Services und dem gewünschten Nutzen der Kosteneinsparung für das Unternehmen.

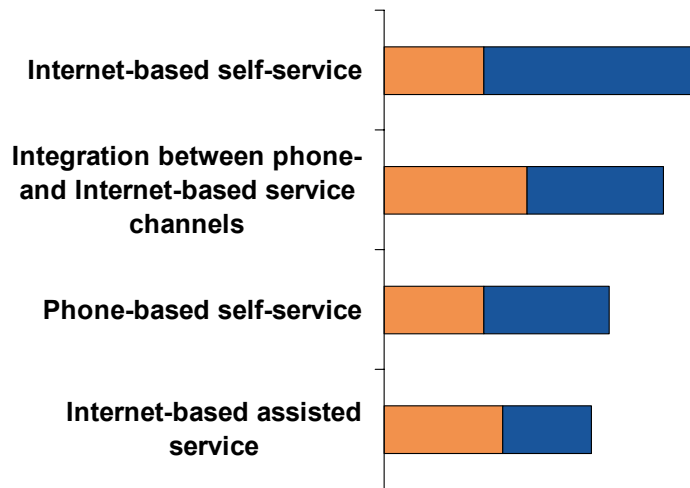


Was Unternehmen erwarten

Die Erwartung viele Kundenanfragen vom Call Center zu E-Service Plattformen zu verschieben führt zu einer hohen Investitionsbereitschaft.

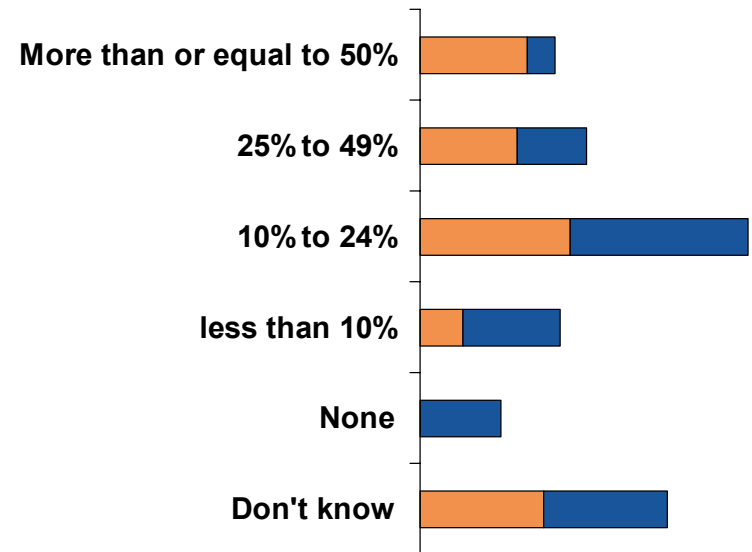
„Over the next two years, how important is...?“

Very important Critically important



„Over the next two years, what percentage of call volume will you offload to...?“

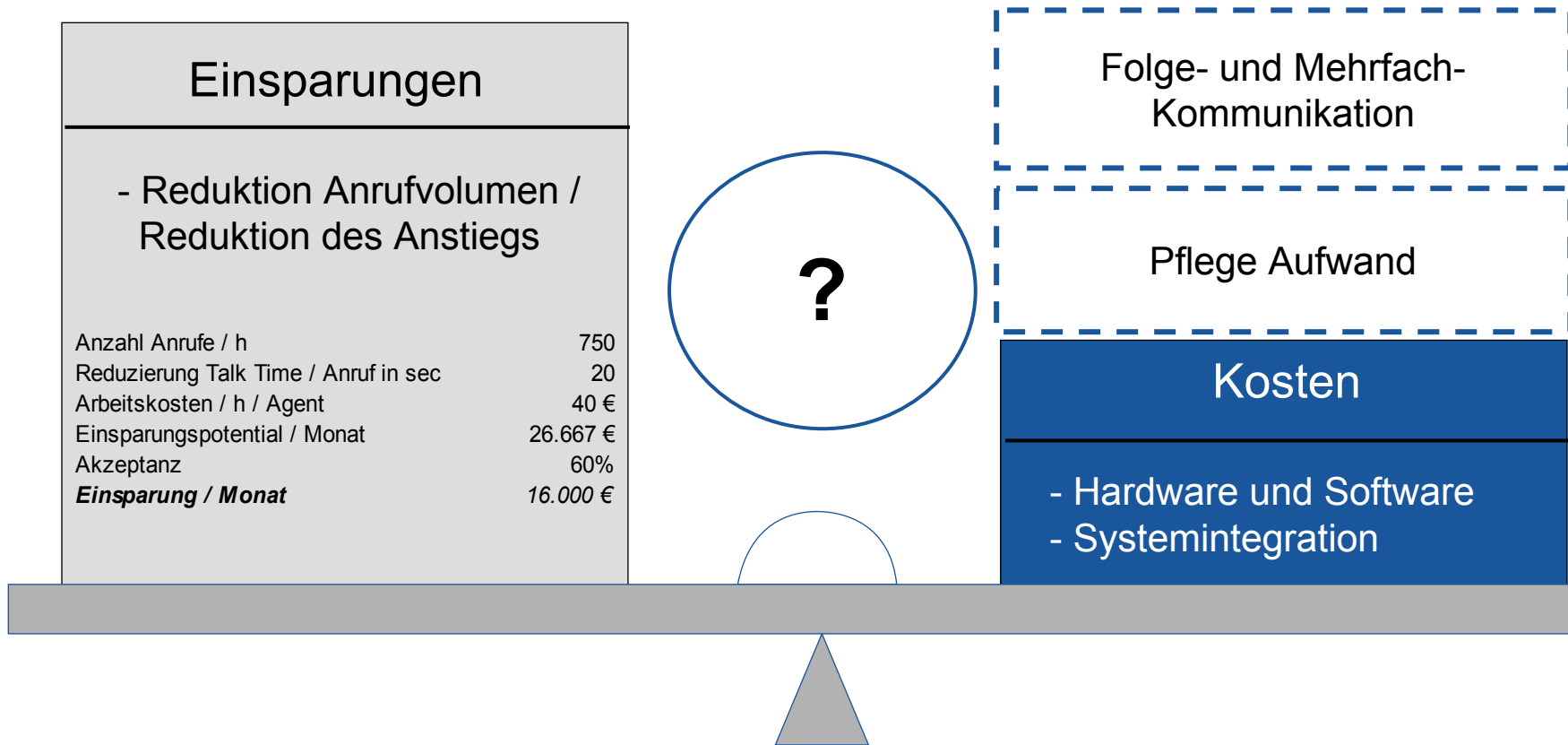
Internet-based self service Phone-based self-service



Source: Forrester, 2002; Base: 40 Fortune 1,000 companies(percentages do not total 100 because of rounding)

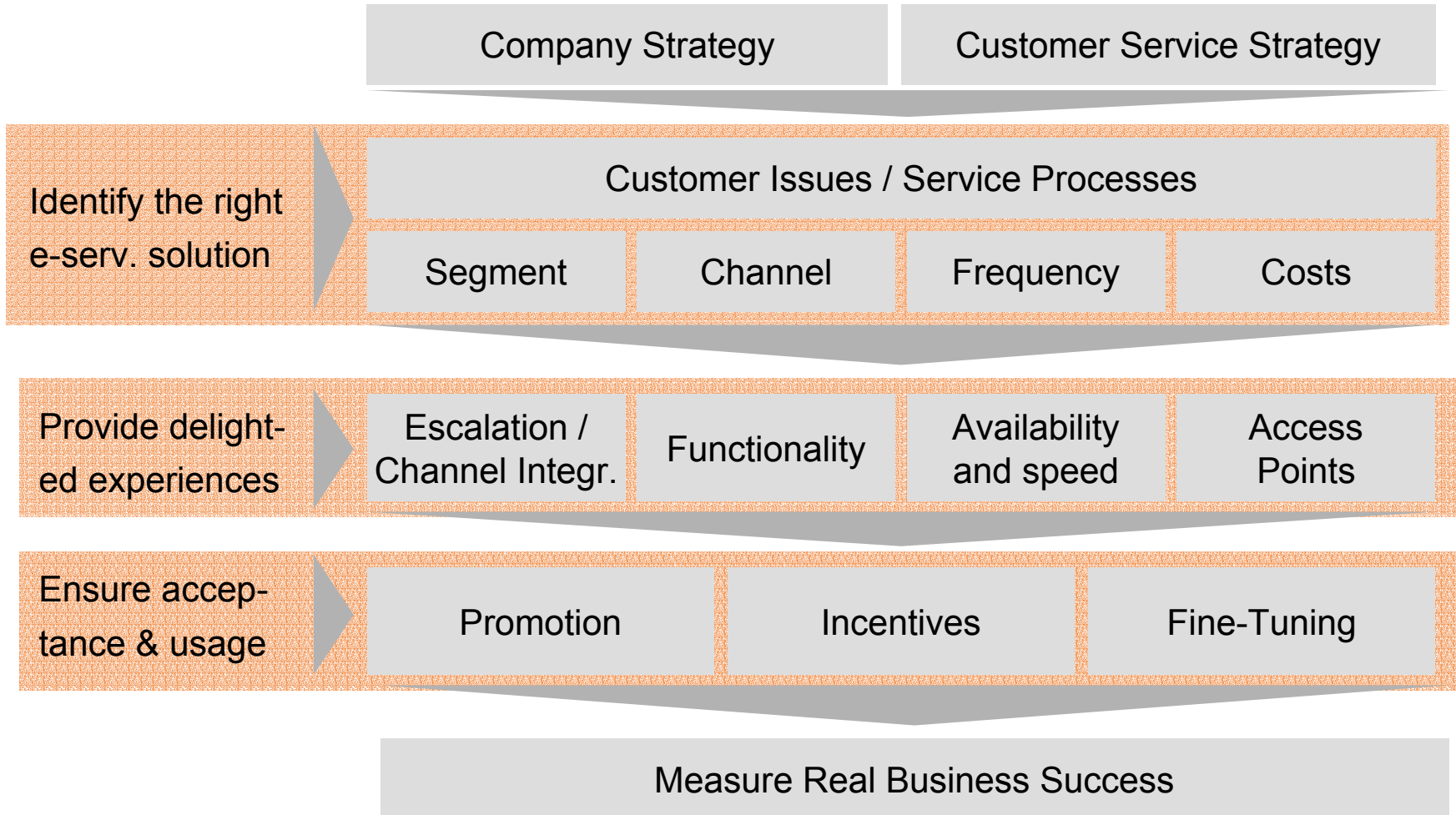
Was in der Realität erreicht wird

Die üblichen, stark vereinfachten Wirtschaftlichkeits-Betrachtungen weisen einen zu positiven ROI aus, der in der Realität nicht immer erreicht wird.



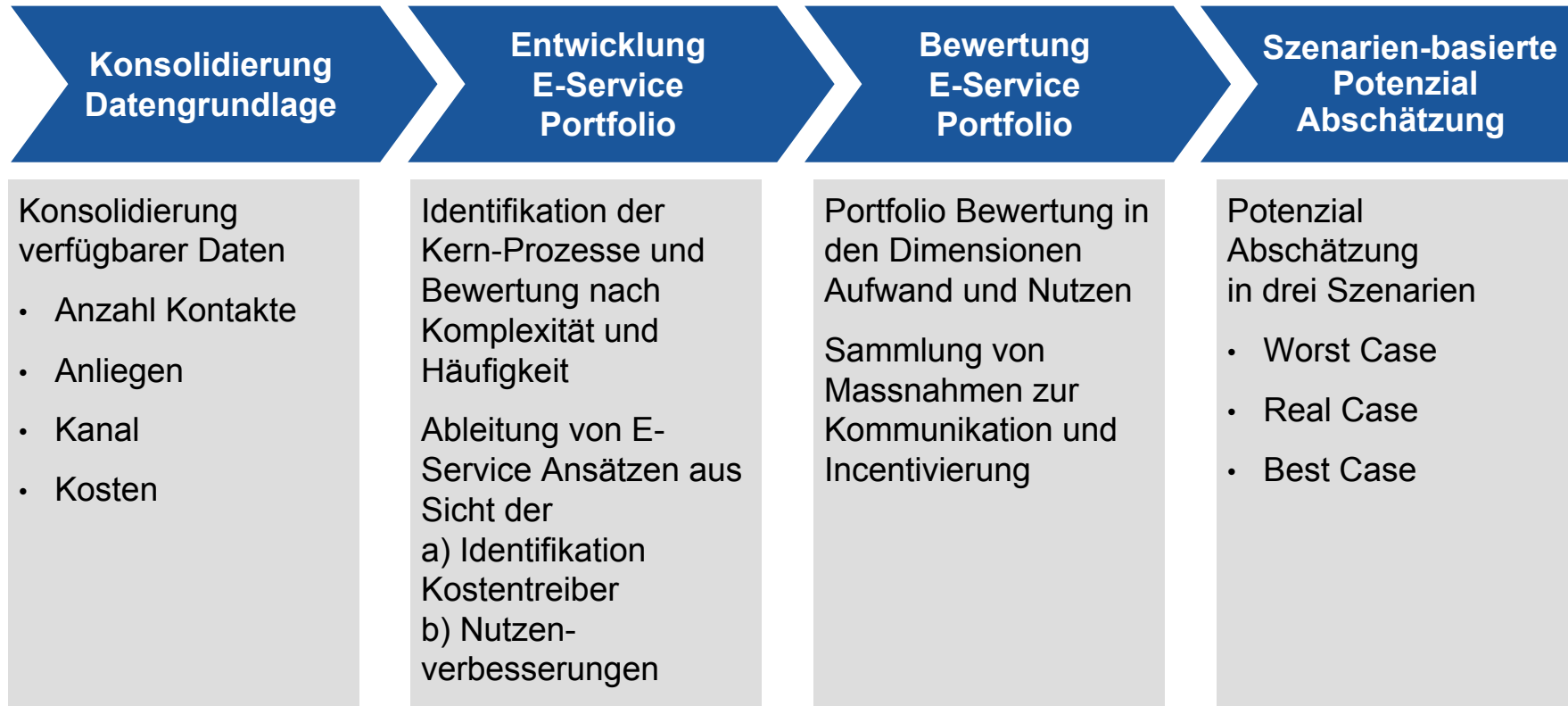
E-Service Framework zur Nutzenoptimierung

Das Detecon E-Service Framework systematisiert Best-Practice Erfahrungen weltweit und garantiert den optimalen Nutzen der Technik Investition.



Das Vorgehensmodell des E-Service Check

Der E-Service Check identifiziert und bewertet systematisch und strukturiert die Potenziale von Service Automation durch E-Services in Ihrem Unternehmen.



Fundierte Entscheidungsgrundlage zur Einführung von E-Services

DETECON

Detecon&Diebold
Consultants

Stephan Gamm

Managing Consultant
Head of Competence Group CRM

Detecon International GmbH
Oberkasseler Str. 2
D - 53227 Bonn (Germany)

Tel.: +49 (0)228 700 - 1905
Cellular: +49 171 8616746
E-Mail: stephan.gamm@detecon.com
Internet: www.detecon.com