



INTERNET (SELF-) SERVICES

MIT DEM KUNDEN IN DIALOG KOMMEN

Das World Wide Web ist heute unbestritten eines der wichtigsten Kommunikationsmedien unserer Gesellschaft. Es bietet hervorragende Möglichkeiten, Informationen zu finden und zu verteilen – und ebnet so Unternehmen den Weg, mit Kunden ins Gespräch zu kommen. Unternehmen präsentieren sich nicht mehr nur im Internet, sondern sind mittlerweile bestrebt, einen weiteren spezifischen Kommunikationskanal zu ihren Kunden aufzubauen. Das Web 2.0 gewinnt zunehmend an Bedeutung sowie Popularität und konfrontiert Unternehmen mit der Frage, ob und wie sie es aktiv und effektiv einsetzen können.

Das Fraunhofer IAO unterstützt Sie dabei, die Kontaktkanäle des Web 2.0 gezielt zu nutzen und für Ihre Kunden Community-Plattformen, etwa für den Support via Social Media, oder Self-Service Portale, zum Beispiel zur Unterstützung der Service-Center, aufzubauen. Dabei binden wir

Internet (Self-) Services sowie mobile Services ein, die auf die Zielgruppe zugeschnitten sind. Insbesondere die Bedeutung des mobilen Internets ist gestiegen und wird auch in Zukunft zunehmen.

In folgenden sechs Bereichen bietet Ihnen das Fraunhofer IAO mit Blick auf zielgerichtete Kundeninteraktion und -kommunikation Leistungen:

Konzeption von Service- und Kommunikationsportalen

Finden und Gefunden werden ist sowohl für Unternehmen als auch für Kunden von größter Bedeutung. B2x-Portale ermöglichen eine verbesserte Zusammenarbeit im Internet. Insbesondere Kunden bieten sich dadurch neue Interaktionsmöglichkeiten, um mit Unternehmen direkt in Kontakt zu treten. Unternehmen wiederum können ihren ausgewählten Kunden-

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Johannes Jüngst
Telefon +49 711 970-5159
johannes.juengst@iao.fraunhofer.de

Wolfgang Beinhauer
Telefon +49 711 970-2376
wolfgang.beinhauer@iao.fraunhofer.de

www.hci.iao.fraunhofer.de
www.ikt.iao.fraunhofer.de

kreis über diverse Kanäle gezielt im Internet ansprechen und ihm zahlreiche Service- und Kommunikationsangebote zur Verfügung stellen. Das Fraunhofer IAO berät sie dabei gerne.

Einsatz und Nutzung von Social Media

Social Media haben sich zu offenen Kommunikationsplattformen im Internet entwickelt, die bei vielen Anwendern zu Hause und auch auf dem Smartphone meist in Echtzeit ankommen. Um Seriosität und Qualität von Information und Kommunikation zu gewährleisten, sollten Unternehmen beim Einsatz sozialer Medien im Internet einige Punkte beachten. Neben den Chancen können Social Media auch viele Gefahren mit sich bringen. Diese gilt es abzuschätzen und weitestgehend zu minimieren. Mit Hilfe der Expertise des Fraunhofer IAO lernen Sie Social Media effizient und zielgerichtet für Ihr Unternehmen einzusetzen.

Konzeption von Internet (Self-) Services

Viele Unternehmen fragen sich, wie sie servicebasierte Lösungen im Internet gezielt und erfolgreich für Marketing und Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen einsetzen können. Insbesondere webbasierte Self-Service-Umgebungen können sowohl für Kunden, etwa durch Zeitersparnisse sowie 24/7-Verfügbarkeit, als auch für Unternehmen durch Kosteneinsparungen von entscheidendem Vorteil sein. Das Fraunhofer IAO unterstützt Sie bei ei-

ner nutzerorientierten Konzeption und Programmierung von intelligenten und dynamischen Online-Anwendungen.

Konzeption von Mobile Solutions

Mobile Services erlauben es jederzeit und überall, gewünschte Dienste von Unternehmen in Anspruch zu nehmen. Ob iPhone, Blackberry, Android oder andere mobile Plattformen: Das Fraunhofer IAO entwickelt für Sie Konzeptionen, die auf die jeweiligen Besonderheiten der unterschiedlichen Endgeräte abgestimmt sind, damit Sie Ihren Kunden optimalen Service bieten können.

Nutzung von Crowd Sourcing

Crowd Sourcing ist ein interaktiver Wertschöpfungsprozess, bei dem interessierte Menschen außerhalb des Unternehmens in die Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten oder allgemein zur Problem-

lösung einbezogen werden. Dadurch verbessert sich die Innovationsfähigkeit des Unternehmens. Unter idealen Rahmenbedingungen kann Crowd Sourcing Ihrem Unternehmen Zugriff auf einen Pool von Menschen ermöglichen, die Ihnen sonst nie zur Verfügung stehen würden. Das Fraunhofer IAO zeigt Ihnen, wie.

Projektmanagement und Technologieberatung

Für alle weiteren Schritte zur Planung, Realisierung und Nutzung von Unternehmensportalen, Social Media, Internet (Self-) Services und Mobile Solutions entsprechend Ihren unternehmensspezifischen Anforderungen steht Ihnen das Fraunhofer IAO unterstützend zur Verfügung. Auch bei der Auswahl, Bewertung und Gegenüberstellung von Angeboten und Lösungen, konkretem Projektmanagement sowie der Ausarbeitung von Empfehlungen oder Richtlinien helfen unsere Experten Ihnen gerne weiter.

