

## Zeitenwende in der Kunden- kommunikation

Projekt »Kundenservice 2.0« startete am  
19. Mai in Köln

**Unter dem Titel »Vom Customer Care zum Customer Value« fiel im Rahmen eines Premiumworkshops mit Vertretern von Dienstleistungsunternehmen am 19. Mai 2010 im Kölner Hyatt Regency der Startschuss für das Zukunftsprojekt »Kundenservice 2.0«.**

Das Projekt-Konsortium, bestehend aus dem Fraunhofer Institut IAIS, CCBenchmarks und der FernUniversität Hagen, erforscht und entwickelt neuartige Methoden und Anwendungen zur besseren Performance-Steuerung in Dienstleistungsunternehmen. Mit der neu entwickelten Methodik wird es möglich, die Abhängigkeit des Unternehmenserfolgs von der Servicequalität präzise zu messen und zu optimieren. Im Rahmen des Workshops wurden erste Datenanalyseverfahren und Messergebnisse für ein systematisches Leistungscontrolling von Dienstleistungsprozessen im Call-Center Umfeld vorgestellt. Diese messbare Servicequalität gilt es in Zukunft hinsichtlich betriebswirtschaftlicher Auswirkungen und der strategischen Unternehmensentwicklung auszuwerten und zu nutzen.

Im weiteren Projektverlauf wird das Konsortium die Datenanalyseverfahren optimieren und eine umfassende Softwarelösung zur Verfügung stellen, die die Messung von Servicequalität als einen integralen Bestandteil von Dienstleistungsprozessen ermöglicht und zu gravierenden Auswirkungen auf den gesamten Dienstleistungssektor und den dort vorhandenen Arbeitsplätzen führen kann. Dazu Eckhard Schlingmann, Geschäftsbereichsleiter der Deutschen Post AG: »Die Auswirkung der Servicequalität auf den Unternehmenserfolg zu ermitteln und in den üblichen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen auszudrücken wird allen Unternehmen helfen, besseren Service zu rechtfertigen, weil er sich auch positiv im Ergebnis niederschlägt.«

**Fraunhofer-Institut für  
Intelligente Analyse- und  
Informationssysteme IAIS**

Prof. Dr. Stefan Wrobel

Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin

**Pressekontakt:**

Katrin Berkler  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Telefon: 02241 14-2252  
Telefax: 02241 14-42252  
katrin.berkler@iais.fraunhofer.de

[www.iais.fraunhofer.de](http://www.iais.fraunhofer.de)

01.06.2010

Seite 2

Fraunhofer IAIS erforscht und entwickelt innovative Systeme, um Daten zu analysieren und Informationen zu erschließen, in Software und Hardware. Die Kernkompetenzen des Instituts umfassen maschinelles Lernen und adaptive Systeme, Data Mining und Business Intelligence, automatische Medienanalyse, interaktive Erschließung und Exploration sowie autonome Systeme.

Die ersten Forschungsergebnisse des Projektes werden am 7. September im Rahmen des Kongresses »Kundenservice 2.0« in Köln präsentiert.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.kundenservice-2punkt0.de](http://www.kundenservice-2punkt0.de) oder [info@kundenservice-2punkt0.de](mailto:info@kundenservice-2punkt0.de)

Diesen Text finden Sie im Internet unter [www.iais.fraunhofer.de/presseinformationen.html](http://www.iais.fraunhofer.de/presseinformationen.html)

**Fraunhofer-Institut für  
Intelligente Analyse- und  
Informationssysteme IAIS**

Prof. Dr. Stefan Wrobel

Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin

**Pressekontakt:**

Katrin Berkler  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Telefon: 02241 14-2252  
Telefax: 02241 14-42252  
[katrin.berkler@iais.fraunhofer.de](mailto:katrin.berkler@iais.fraunhofer.de)

[www.iais.fraunhofer.de](http://www.iais.fraunhofer.de)