

Gremienpapier AK Consumer Insights

Programm 2012

Der technische Fortschritt bei digitaler CE ändert nicht nur die Produktvielfalt, sondern hat Rückwirkungen auf Verbraucherverhalten und Einkaufsgewohnheiten. Der Arbeitskreis entwickelt Strategien, wie Kundenbedürfnisse für CE-Produkte und CE-Dienstleistungen in Zukunft auf allen Ebenen der Wertschöpfungskette besser befriedigt werden. Im Rahmen von Best Practice-Studien, Prozessanalysen, Marktforschungsergebnissen, Kundenzufriedenheitsanalysen und aus dem Wissenspool der einzelnen Mitglieder werden Visionen für den CE-Markt der Zukunft entwickelt. Der Arbeitskreis Consumer Insights betrachtet diese Entwicklungen vorzugsweise aus Endkundensicht. Das Gremium trägt dazu bei, das Konsumvertrauen in neue Technologien zu stärken und die Öffentlichkeit über relevante Themen zu informieren. Verbraucherpolitische Themen werden mit einbezogen. Der Arbeitskreis arbeitet mit Vertretern der gesamten Wertschöpfungskette und Vertretern aus anderen Fachgruppen des BITKOM zusammen. Er trifft sich dreimal jährlich. Zu einzelnen Themen können bei Bedarf kurzfristig Projektgruppen eingesetzt werden.

Themen

- Konsumentenwelten / Konsumentenverhalten / Kaufgewohnheiten
- Kundenbindungskonzepte
- Verbraucherzufriedenheit
- Marktforschung
- Messung der Kundenzufriedenheit

Ziele und Aktivitäten

- Dialog mit Verbraucherorganisationen und Marktforschungsunternehmen (GfK, TNS, Stiftung Warentest)
- Unterstützung der Mitglieder bei der Informationsgewinnung
- Ermittlung kritischer Ereignisse für Kundenzufriedenheit/-bindung in der CE-Branche
- Veröffentlichungen/Veranstaltungen
- Erstellung von Benchmarks
- Erstellung von Strategiepapieren, Publikationen und Leitfäden
- Erarbeitung von Stellungnahmen und Empfehlungen
- Kontakte

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: +49.30.27576-0
Fax: +49.30.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Michael Schidlack
Bereichsleiter
Consumer Electronics
& Digital Home
Tel.: +49. 30. 27576-232
Fax: +49. 30. 27576-51-232
m.schidlack@bitkom.org

Präsident
Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Gremienpapier

Seite 2

Eckdaten

	2012 (Plan)
Veranstaltungen/Jahreskongress	3
Telefonkonferenzen	3
Presseinformationen, Autorenbeiträge, Interviews	3
Stellungnahmen, Publikationen	1

Vorsitzender: Jan Gottstein, Deutsche Telekom AG

Stellvertretender Vorsitzender: Hartmut Waldmann, Wertgarantie Technische Versicherung AG

Weitere aktive Mitglieder (Auszug): BBE Unternehmensberatung, Chartbox, Deutsche Telekom, eBay, ethority, Fujitsu Deutschland, KATHREIN-Werke KG, MR Computertechnik, Humax-Digital GmbH, Sony Deutschland GmbH, User Interface Design GmbH, Panasonic Marketing Europe GmbH, Microsoft Deutschland GmbH

Stand: Januar 2012