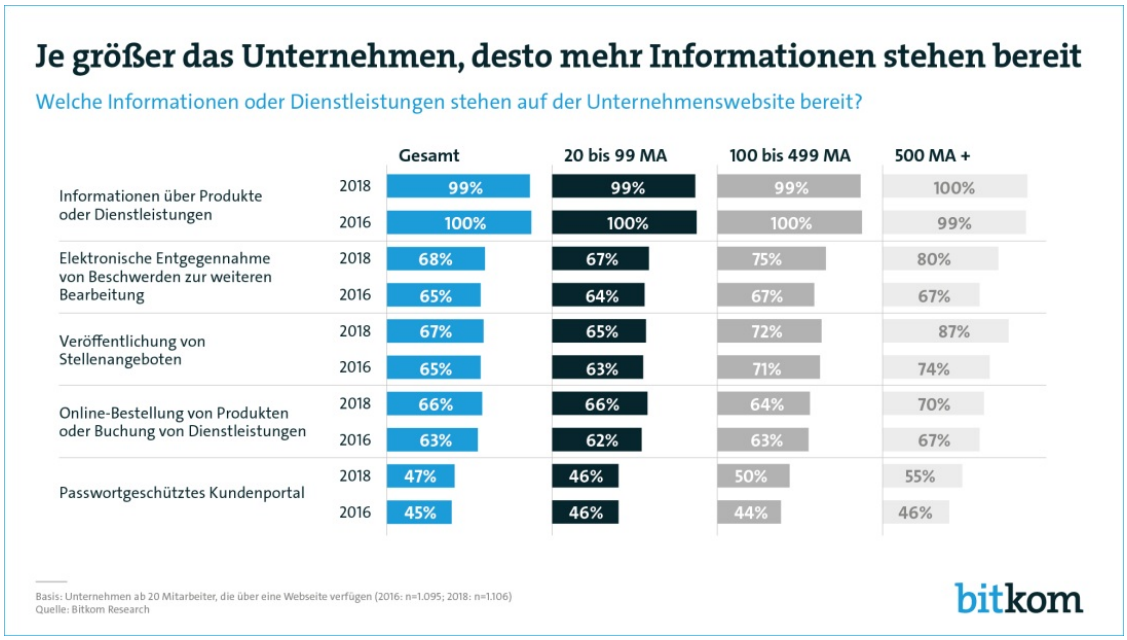
Bitkom e.V. |

Online-Beschwerde bei zwei von drei Unternehmen möglich

- Ein passwortgeschütztes Kundenportal bietet jedes zweite Unternehmen
- Zwei von drei Unternehmen veröffentlichen Stellenangebote auf Webseite



Berlin, 7. November 2018 - Eine Internetpräsenz ist für Unternehmen heute unumgänglich. Das haben diese erkannt. Unternehmen ab 20 Mitarbeitern verfügen heutzutage allesamt über einen Webauftritt (100 Prozent). Welche Informationen und Dienstleistungen aber auf den eigenen Webseiten stehen, darin unterscheiden sich die Unternehmen teils deutlich. Das zeigt der Digital Office Index 2018 – eine repräsentative Befragung von 1.106 Unternehmen ab 20 Mitarbeitern des Digitalverbands Bitkom. So bieten zwar nahezu alle Unternehmen auf ihren Webseiten Informationen über ihre Produkte oder Dienstleistungen an (99 Prozent), allerdings bieten nur zwei von drei Unternehmen (68 Prozent) die Möglichkeit, Beschwerden und Reklamationen zur weiteren Bearbeitung online entgegen zu nehmen. Hierbei gibt es deutliche Unterschiede je nach Unternehmensgröße. So bieten bei den kleineren Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern 67 Prozent die Möglichkeit der Online-Beschwerde. Bei den großen Unternehmen mit 500 und mehr Mitarbeitern sind es bereits acht von zehn (80 Prozent). Außerdem haben die Großunternehmen ihr Angebot diesbezüglich verglichen mit 2016 deutlich ausgeweitet: Damals nahmen erst 67 Prozent online Beschwerden entgegen, 13 Prozentpunkte weniger als 2018. „Für die Kunden ist es besonders bequem, wenn sie sich online beschweren können“, Jürgen Biffar, Vorstandsvorsitzender des Kompetenzbereichs ECM im Bitkom. „Eine echte Verbesserung der Servicequalität ist dies aber nur, wenn die Online-Beschwerden nicht versanden, sondern von Unternehmensseite dann auch zügig und zeitnah bearbeitet werden.“

Freie Stellen werden häufig auf Unternehmenswebseite veröffentlicht

Unternehmen ab 500 Mitarbeitern sind auch Vorreiter, was die Veröffentlichung von Stellenangeboten auf der eigenen Webseite angeht. Beinahe neun von zehn Großunternehmen (87 Prozent) machen dies, 13 Prozentpunkte mehr als noch vor zwei Jahren (74 Prozent). Bei den kleineren Unternehmen stellen rund zwei Drittel (65 Prozent) ihre Vakanzen auf die eigene Homepage, über alle Unternehmensgrößen hinweg sind es 67 Prozent. Eine Online-Bestellung von Produkten oder das Online-Buchen von Dienstleistungen bieten ebenfalls zwei von drei Unternehmen (66 Prozent) an. Ein passwortgeschütztes Kundenportal besitzt dagegen nur knapp jedes zweite Unternehmen (47 Prozent).

Der Ergebnisbericht zum zweiten Digital Office Index (DOI) ist auch online verfügbar und kann hier heruntergeladen werden.

Interessierte können sich am 22. November in Berlin auf der vom Bitkom zum zweiten Mal veranstalteten Digital Office Conference über die Top-Trends rund um das digitale Büro informieren. Die Digital Office Conference 2018 findet als eigenständige Veranstaltung im Rahmen der Smart Country Convention #SCCON18 im CityCube Berlin statt. Die Teilnehmer haben dadurch die Möglichkeit, vom 20. bis 22. November an einem Ort zeitgleich alles zur Digitalisierung des Public Sectors zu erfahren. Das Programm der Digital Office Conference finden Sie hier . Mit dem Smart Country Convention-Ticket erhalten Sie kostenlosen Zugang zur Digital Office Conference.

Hinweis zur Methodik: Die Angaben basieren auf dem Bitkom Digital Office Index 2018 , einer repräsentativen telefonischen Unternehmensbefragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden Geschäftsführer, Vorstandsmitglieder und IT-Leiter von 1.106 Unternehmen aller Branchen mit einer Größe ab 20 Mitarbeitern in Deutschland befragt. Die Fragestellungen lauteten: „Verfügt Ihr Unternehmen über eine Webseite?“ und „Welche der folgenden Informationen oder Dienstleistungen stellt Ihr Unternehmen auf der Unternehmenswebseite bereit?“

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Felix Lesner
Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Beschwerde-bei-zwei-von-drei-Unternehmen-moeglich.html***