Bitkom e.V. | Presseinformation

Sicher, barrierefrei und automatisiert – die Kundenkommunikation der Zukunft ist digital

- **Bitkom stellt Vision für Kundenkommunikation von morgen vor**

Berlin, 27. Januar 2023 - Eingehende Mails werden kategorisiert, an die zuständige Abteilung weitergleitet und fehlende Angaben wie Adresse und Bestellnummer sofort erkannt – und das alles automatisch. Ob Posteingangsklassifizierung, Chatbots oder Workflow Management, schon heute ergänzen digitale Tools die Kommunikation an vielen Stellen in Unternehmen. Auch die Ansprache und der Austausch mit Kundinnen und Kunden werden zunehmend digitaler, doch dabei stößt die Automatisierung häufig noch auf Hürden.

Wie es besser gehen könnte, zeigt eine neue Publikation des Digitalverbands Bitkom, die eine Vision der digitalen Kundenkommunikation der Zukunft skizziert. Sie läuft barrierefrei, informationssicher, kundenzentriert und weitestgehend automatisiert. Wo es derzeit noch hybrider Zwischenlösungen bedarf, sollten die unterschiedlichen Kommunikationswege so aufeinander abgestimmt sein, dass Kundinnen und Kunden jederzeit zwischen digitalen und analogen Kanälen wechseln können, ohne dass dabei Informationen verloren gehen. „Die rein digitale Kundenkommunikation spart Rohstoffe und Kosten. Informationsprozesse können vereinfacht und beschleunigt werden, das erhöht die Wettbewerbsfähigkeit. Zudem erwarten Kundinnen und Kunden heute eine personalisierte Ansprache auf verschiedenen Kanälen“, sagt Nils Britze, Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse beim Bitkom. „Corona hat die Digitalisierung der Kommunikationswege zwar beschleunigt, trotzdem ist es bis zum Zielbild einer rein digitalen Kundenkommunikation noch ein weiter Weg – aber ihr gehört die Zukunft.“

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/Kundenkommunikation-Zukunft-digital***