

PRESEMITTEILUNG

Kundenkommunikation im Mittelstand

Forschungsprojekt liefert Musterlösungen und Werkzeuge

Sulzbach, 18.01.2018 – Im Projekt Kommunikado wurde von 2016 bis 2017 erforscht, wie mittelständische Unternehmen bei ihrer Kundenkommunikation unterstützt werden können. Hierfür haben die Projektpartner neuartige interaktive Werkzeuge entwickelt und zahlreiche Musterlösungen dokumentiert. Die veröffentlichten Projektergebnisse können unter www.kommunikado.org/ergebnisse abgerufen werden.

Gute Kundenkommunikation ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Ausschlaggebend für das Gelingen dieser Kommunikation sind oft psychologische Faktoren. Herkömmliche Softwarelösungen, die Unternehmen beispielsweise beim Management ihrer Kundenbeziehungen oder Projekte unterstützen, berücksichtigen diese Faktoren allerdings nur unzureichend. Ziel des Projekts Kommunikado war es daher, Konzepte und interaktive Werkzeuge zu entwickeln, mit denen auch bestehende Lösungen erweitert werden können, um die Kundenkommunikation bewusster zu gestalten, Konflikten vorzubeugen und Negativtrends schneller zu erkennen.

Im Projekt wurde zunächst untersucht, welche psychologischen Bedürfnisse die am Kommunikationsprozess beteiligten Mitarbeiter und Kunden haben und welche Anwendungsfälle durch das Thema Kundenkommunikation betroffen sind. Anschließend wurden rund fünfzehn Lösungskonzepte entwickelt, beispielsweise ein Akquisemanager, ein Kommunikationsmanager und ein Teambuilder. Eine Auswahl dieser Konzepte wurde technisch implementiert und in einer neunmonatigen Fallstudie evaluiert. Die Ergebnisse dieser Evaluation sind vielsprechend, beispielsweise ist die von den Mitarbeitern dokumentierte Kommunikationsqualität im Untersuchungszeitraum stetig angestiegen. Die Projektergebnisse, die unter anderem Studienberichte, prototypische Konzepte und Musterlösungen umfassen, stehen auf der Projektwebsite kostenlos als Downloads zur Verfügung.

Kommunikado ist Teil der Maßnahme „KMU-innovativ: IKT“, die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wird. Das Konsortium des Projekts (Förderkennzeichen: 01IS15040) besteht aus den Unternehmen HK Business Solutions, Custom Interactions und eXirius IT Dienstleistungen sowie der Ludwig-Maximilians-Universität München. Projektträger ist das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt.

Mehr Informationen zum Forschungsprojekt Kommunikado unter: www.kommunikado.org

Pressekontakt:

Hartmut Schmitt

HK Business Solutions GmbH

Mellinweg 20

66280 Sulzbach

Telefon: +49 6897 99904-24

E-Mail: hartmut.schmitt@hk-bs.de

Internet: www.hk-bs.de