

23.02.2018 – 08:15 Uhr

Digital Telco-Index von Oliver Wyman beleuchtet den Digitalisierungsgrad von Telekommunikationsanbietern

München (ots) -

Führende digitale Telekommunikationsanbieter erreichen mit weniger Aufwand bessere Kundeninteraktion als nicht digitale Anbieter. Hierfür sind rund zehnmal so viele Mitarbeiter im Digitalbereich tätig. Das geht aus dem Digital Telco-Index von Oliver Wyman hervor, der heute im Vorfeld des Mobile World Congress in Barcelona veröffentlicht wird. Der Index basiert auf 70 Indikatoren und analysiert den Digitalisierungsgrad von Telekommunikationsunternehmen anhand von zehn Dimensionen.

Digitale Telekommunikationsanbieter haben dreimal so viele Kundenserviceinteraktionen wie nicht digitale Anbieter; 90 Prozent davon jedoch im Zero-Touch-Verfahren, das heisst ohne Mitarbeiterkontakt. Diese digitalen Vorreiter bieten mobile Anwendungen mit weitreichenden Kundenservicefunktionen. Die Wahrscheinlichkeit, dass ihre Kunden hauseigene Apps herunterladen und verwenden, ist viermal so hoch wie bei ihren Wettbewerbern. "Angebote und Kundendienst über digitale Kanäle gelten mittlerweile als Hygienefaktor. Kunden sind an derartige Interaktionen gewöhnt und erwarten diese auch von ihrem Telekommunikationsanbieter", sagt Thomas Nachtwey, Partner bei Oliver Wyman. So überrascht es nicht, dass digitale Telekommunikationsanbieter im Rahmen ihres Kundenservices Internetforen als Plattform zum Austausch für ihre Kunden anbieten. Mit Erfolg: rund ein Drittel der Kunden ist bereits monatlich auf den Plattformen aktiv.

Auch die Rechnungsstellung wird bei den modernen Anbietern digital abgewickelt: 95 Prozent der Kunden erhalten ihre Rechnung online, bei den digitalen Nachzüglern sind es nur 20 Prozent. Hinzu kommt, dass die Apps der führenden digitalen Anbieter weitaus mehr können: so nutzen Kunden die Apps auch für Servicemanagement - wie beispielsweise für die Aktivierung, das vorübergehende Aussetzen oder die Kündigung von Verträgen. "Häufig genutzte Apps gehen deutlich über die Funktion einer elektronischen Rechnung hinaus. Mehrwert wird durch kontextsensitive Angebote und individuelle Kundenansprache erreicht", so Nachtwey. Laut der Analyse von Oliver Wyman greifen rund 65 Prozent der Kunden auf die Apps digitaler Anbieter zurück. Bei den digitalen Nachzüglern sind es bislang nur 20 Prozent.

"Unser Index zeigt außerdem, dass bei digitalen Vorreitern zehnmal mehr Mitarbeiter im Digitalbereich arbeiten - beispielsweise im Digital-Marketing, der Datenanalyse oder im digitalen Kundenservice", sagt Felix Iblher, Partner bei Oliver Wyman. Digitale Leader sehen Themen wie Data Science als notwendige Kernkompetenz und bauen entsprechendes Know-How intern auf: so erhalten die Mitarbeiter für den Ausbau ihrer digitalen Fähigkeiten viermal so viele Trainingsstunden wie in nicht digitalen Unternehmen.

Über den Digital Telco-Index

Der Index misst den Fortschritt eines Unternehmens im Vergleich zu dem von Oliver Wyman definierten Idealtyp eines digitalen Telekommunikationsunternehmens. Die Untersuchung basiert auf 70 Key-Performance-Indikatoren, die verwendet werden, um anhand von zehn Dimensionen den Digitalisierungsgrad der Telekommunikationsunternehmen zu analysieren. Fünf dieser Dimensionen beziehen sich auf das Kundenerlebnis, wie komfortables Servicemanagement; fünf weitere auf das Betriebsmodell einer Firma, wie beispielsweise agile Arbeitskräfte und Unternehmenskultur. Eines der Ziele dieser Untersuchung ist zu sehen, inwieweit Telekommunikationsunternehmen ihre verschiedenen Aktivitäten und Bereiche digital umgestellt haben. Der Index gewichtet die wichtigsten Aspekte der Digitalisierung am schwersten.

Kontakt:

Davina Zenz-Spitzweg
Communications Manager DACH
Oliver Wyman
Tel. +49 89 939 49 243
davina.zenz-spitzweg@oliverwyman.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012607/100812606> abgerufen werden.