

Pressemitteilung

Neues Detecon Spotlight zu Social Media für Financial Services

Banken und Versicherungen müssen die Web-Kultur in ihr Geschäftsverständnis integrieren

Bonn/Eschborn, 05.11.2010. Setzen Finanzdienstleister Social-Media-Tools nicht konsistent und zielgerichtet ein, können sich Vertriebs- und Marketingprozesse unkontrolliert ins Web verlagern. Richtig angegangen, eröffnet die Webkultur Banken und Versicherungen neue Möglichkeiten einer vertrauensvollen Interaktion mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern. Zu diesem Schluss kommt die Management-Beratung Detecon International in ihrem neuen Spotlight „Social Media für Financial Services“. Voraussetzung für alle Social-Media-Aktivitäten sind demnach Definition von Zielgruppen sowie ein thematisch fokussierter Einsatz auf bestimmten Medien und Plattformen.

„Social Media haben einen erheblichen Einfluss auf die Kommunikation zwischen Öffentlichkeit, Kunden und Mitarbeitern eines Unternehmens“, erklärt Dr. Jörg Buisset, Head of Financial Services Industry bei Detecon. „Kunden, Interessenten, aber auch Mitarbeiter und Bewerber wachsen heute mit „sozialen Medien“ auf und nutzen sie intensiv. Dort muss man sie abholen.“ Da Kunden heutzutage eine schnelle Beantwortung von Fragen erwarten, suchen sie verstärkt auch Foren auf, bei denen sich Kunden untereinander bei Problemen helfen. Finanzdienstleister könnten nun beispielsweise auf solchen Kanälen mit echten oder standardisierten Agenten präsent sein und Fragen beantworten.

Um den Anschluss an die Zielgruppe zu wahren und einer Überlappung verschiedener Social Media Tools vorzubeugen, müssen Banken und Versicherungsunternehmen den Einsatz von Apps, Blogs, Communities, Wikis & Co. sorgfältig planen. Das Detecon Spotlight empfiehlt für die „Social Media Roadmap“ daher auch eine intensive Beteiligung der IT, ohne die eine Transformation des Unternehmens nicht gelingen kann.

Kultur verändert die Kommunikation

Bei der Betrachtung von Social Media spielen nicht allein Aspekte der Technik, sondern auch Kultur und Kommunikation eine Rolle: Die bloße Bereitstellung einiger Web 2.0-Plattformen ist nicht ausreichend, soweit

sie nicht im Sinne der dahinter liegenden Kultur genutzt werden. Social Media werden schnelle, dezentrale Entscheidungen begünstigen, zentrale Entscheidungsbefugnis wird abgebaut. Stärken und Schwächen werden deutlicher transparent, diskutiert und im Entscheidungsprozess berücksichtigt.

Gleichzeitig ermöglichen Social Media als neuer Kommunikationskanal laut Detecon die individuelle Einbindung von Kunden bei gleichzeitig steigender Automatisierung. Sie ermöglichen die einfache Pflege bestehender Beziehungen, erleichtern das Erschließen oder Erweitern von Netzwerken. Dies wirkt sich sowohl auf die Neukundengewinnung als auch auf das Recruiting positiv aus. „All diese tiefgreifenden Veränderungen müssen Banken und Versicherungsunternehmen berücksichtigen und Social Media in ihre Strategie integrieren“, betont Buisset. „Nur mit der Integration neuer Web-Technologien können sie ihren Kundenservice zukunftsgerichtet und wettbewerbsfähig ausrichten.“

Das Detecon-Spotlight „Social Media für Financial Services“ steht unter www.detecon.com/socialmedia_finance zum Download zur Verfügung.

Detecon International GmbH

Detecon ist eines der weltweit führenden Unternehmen für ICT-Management-Beratung. Der Leistungsschwerpunkt besteht in Beratungs- und Umsetzungslösungen, die sich aus dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, engl. Information and Communications Technology (ICT), ergeben. Die Dienstleistungen umfassen sowohl die klassische Strategie- und Organisationsberatung als auch die Planung und Umsetzung von komplexen, technologischen ICT-Architekturen und -Anwendungen. Das Know-how der Detecon bündelt das Wissen aus erfolgreich abgeschlossenen Management- und ICT-Beratungsprojekten in über 160 Ländern. Detecon ist ein Tochterunternehmen der T-Systems International, der Großkundenmarke der Deutschen Telekom.

Weitere Informationen unter:

www.detecon.com
info@detecon.com

Pressekontakt

Detecon International GmbH
Gerhard Auer
Oberkasseler Straße 2
D-53227 Bonn
Phone: (+49 228) 700-1013
Fax: (+49 228) 700-1017
e-Mail: gerhard.auer@detecon.com
www.detecon.com