

## **Neue Studie gibt Aufschluss über Rentabilität europäischer Anbieter von Breitband-Diensten / US-Studie unterstreicht kostenintensiven Kundendienst**

London (OTS) - Eine kürzlich veröffentlichte Studie bei mehr als 550 Abonnenten von Breitbanddiensten in den USA hat ergeben, dass die Amerikaner nach wie vor kein Interesse an High-Speed-Internetzugang zeigen, aber die US-amerikanischen Service Provider alle Hände voll zu tun haben, um die geforderte Kundendienstqualität zu liefern.

Aus der von SupportSoft, Inc. (NASDAQ: SPRT) finanzierten und von der unabhängigen Marktresearch-Firma Zanthus Research durchgeführten Studie geht hervor, dass sieben von zehn Breitband-Abonnenten in den vergangenen 12 Monaten den Helpdesk angerufen haben. 40% der Befragten haben den Dienst mehrmals in Anspruch genommen. Angesichts der Prognose, dass sich der Absatz von Kabelmodems bis 2007 weltweit verdoppeln soll (1) und die Zahl der DSL-Abonnenten jährlich voraussichtlich um 11-200% pro Land außer den USA zunehmen wird, machen sich die europäischen Service-Anbieter schon einmal mit der Situation vertraut, die sich für sie aus der zunehmenden Akzeptanz von Breitbanddiensten bei den Verbrauchern ergeben wird.

Für die europäischen Service-Anbieter könnte es von Vorteil sein, sich mit den betriebswirtschaftlichen Erfahrungen ihrer Kollegen in den USA zu beschäftigen. Beispielsweise dürfte ein typischer Breitband-Anbieter in den Staaten mit 1,8 Millionen Abonnenten im Jahr 2002 etwa 1,2 Millionen Telefonate à 13 USD geführt haben. Daraus ergeben sich für den Anbieter Service-Kosten von 15 Millionen USD pro Jahr. Ein typischer Breitband-Kunde ruft allerdings mehr als einmal an - durchschnittlich 1,9 Mal pro Jahr. Wenn 18% der Kunden zweimal und 21% dreimal anrufen, können sich die Telefonkosten für den Service-Anbieter schnell auf fast 25 Millionen USD pro Jahr summieren.

Diese Kosten steigen noch zusätzlich, falls das Problem mit einem Anruf nicht gelöst werden kann und ein Service-Mitarbeiter zum Kunden geschickt werden muss. Pro Fahrt kostet dieser Kundendienst durchschnittlich 150 USD. An diesem Beispiel zeigt sich, warum der technische Support bei den High-Speed-Internetanbietern im Rahmen der Kostensenkung in den Mittelpunkt der Automatisierungsinteressen gerückt ist.

"Die Anbieter von Breitband-Diensten sind absolut gezwungen, die Betriebskosten zu senken. Die Senkung der Kosten für Kundendienstleistungen sind ein wichtiges Mittel zur unmittelbaren und dauerhaften Kosteneinsparung", erklärte David Hawley, Senior Analyst der Yankee Group. "Die Betriebskosten sind aber nur ein Teil der Rechnung. Die Erbringung eines konsistenten, qualitativ hochwertigen Kundendienstes ist der Schlüssel zur Kundenloyalität und einem dauerhaften Wettbewerbsvorteil. Es kommt darauf an, ein Gleichgewicht zwischen einem effizienten und effektiven Kundendienst herzustellen, das der Unternehmensstrategie folgt."

Diese erste Benchmark-Studie, bei der Abonnenten von Breitband-Diensten zu ihren Erfahrungen mit der Qualität des Kundendienstes von High-Speed-Internetdiensten befragt wurden, erbrachte noch folgende weitere Erkenntnisse:

~

-- Kabel-Abonnenten sind mit der Qualität des Supports

~

zufriedener als die Abonnenten von DSL-Diensten. 20 Prozent aller DSL-Abonnenten haben angegeben, unzufrieden zu sein. Bei Kabel-Kunden waren es nur 14%.

~

-- Es gibt 5 Hauptprobleme, wegen denen Anfragen per Telefon oder

~

online eingehen: kein Internetzugang, gestörter E-Mail-Empfang, Passwortprobleme, langsame Verbindung und wiederholte Unterbrechung der Verbindungen.

~

-- Mehr als 68% der Breitband-Abonnenten erbitten per Telefon

~

technische Hilfe, aber 48% haben erklärt, sie würden lieber online, per E-Mail oder über das Online-Support-Portal des Anbieters rückfragen.

"Die Anbieter von Breitbanddiensten in den USA und Europa passen sich zügig dem Support-Bedarf ihrer Abonnenten an. Sie stellen neue Tools und Verfahren zur Verfügung wie Self-Service-Optionen, die den

Benutzern mehr Kontrolle und Auswahl bei der Erkennung ihrer Probleme einräumen", erläuterte Bruce Mowery, Vice President für Marketing bei SupportSoft. "Die führenden Anbieter der Branche erkennen, dass das bestmögliche Kundenerlebnis von entscheidender Bedeutung und völlig unabhängig vom Land des Anbieters ist. Die Automatisierung des Kundendienstes trägt zu größerer Kundenloyalität und zur Schaffung zusätzlicher Dienste bei und verhilft den High-Speed-Internetanbietern durch eine Senkung der Betriebskosten zu einem Geschäftsvorteil."

SupportSoft ist ein führender Anbieter von Automatisierungssoftware für den Kundendienst im Breitbandbereich in den USA. Zu seinen Kunden gehören sieben der neun größten High-Speed-Internetanbieter, die einen Marktanteil von 75% des nordamerikanischen Markts für Breitband-Abonnenten hält. Auch führende Anbieter von Breitbanddiensten in Europa wie Belgacom, TeliaSonera und UPC Chello nutzen Lösungen von SupportSoft in verschiedenen Sprachen.

Weitere Informationen über SupportSoft sind auf der Website des Unternehmens unter <http://www.supportsoft.com> oder telefonisch unter +44 (1) 895-876455 abrufbar.

Zwtl.: Über SupportSoft

SupportSoft (NASDAQ: SPRT) ist ein führender Anbieter von Software für die Kundendienst- und Support-Automatisierung und Endpunkt-Management für Unternehmen und Anbieter von Breitbanddiensten in aller Welt. Mit der patentgeschützten Softwareplattform von SupportSoft können die Unternehmen den Support für ihre Kunden, Partner und Mitarbeiter automatisieren und personalisieren und so zu deren Kostensenkung, Gewinnwachstum und Kundenzufriedenheit beitragen. Zu den weltweit 2000 Unternehmen, die die umfangreiche Familie der Softwarelösungen von SupportSoft nutzen, gehören unter anderem Procter & Gamble, Clorox, GE, Cisco Systems, Bank of America, NEC, BT und Schlumberger, Breitbandanbieter wie Comcast, BellSouth und Cox Communications sowie Originalgerätehersteller und Systemintegratoren wie IBM, Sony, Siebel Systems und CSC. SupportSoft hat Niederlassungen und Kunden in aller Welt.

Diese Pressemitteilung enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, einschließlich Aussagen zur prognostizierten Zunahme der DSL-Kunden

und zum erwarteten Umsatzwachstum mit Kabelmodems, zur Akzeptanz neuer Tools und Technologie und der daraus resultierenden erwarteten Rentabilitätssteigerung der Dienstleister. Diese in die Zukunft gerichteten Aussagen unterliegen zahlreichen Risiken und Unwägbarkeiten wie beispielsweise die technischen Herausforderungen für Dienstleister, die diese neuen Tools und Technologien von SupportSoft einsetzen, die raschen technologischen Veränderungen, die Auswirkungen internationaler Konflikte und anhaltende Rezession auf einheimischen oder ausländischen Märkten sowie die daraus resultierenden Ausgaben der Kunden für Technologieanschaffungen und andere Risiken, die ausführlicher im Abschnitt Risikofaktoren der in regelmäßigen Abständen bei der SEC eingereichten Berichte beschrieben sind. Die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Erklärungen basieren auf Informationen, die SupportSoft zum Zeitpunkt der Veröffentlichung bekannt sind, und SupportSoft verpflichtet sich nicht, die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Informationen zu aktualisieren.

~

(1) Quelle: InStat/MDR

(2) Quelle: DSLForum

~

ots Original-Text-Service: SupportSoft, Inc.

~

Rückfragehinweis:

Pressestelle:

Joi Deaser

SupportSoft, Inc.

US - 650.556-8930

mailto:joi@supportsoft.com

~

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER  
VERANTWORTUNG DES AUSENDERS \*\*\*

~

OTS0236 2003-10-13/17:52

~

131752 Okt 03

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20031013\\_OTS0236](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20031013_OTS0236)