

PRESSEMITTEILUNG

goetzpartners Umfrage:

Geschäftskundenspezifische Mobilfunkangebote gewünscht

München, 3. März 2010: 83 Prozent der deutschen kleinen und mittelständischen Unternehmen wünschen geschäftskundenspezifische Mobilfunkangebote. Dies ist das Ergebnis einer aktuellen Blitzumfrage von goetzpartners.

Im Vorfeld der CeBIT führte goetzpartners eine Befragung unter 52 deutschen kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs) aus unterschiedlichen Branchen zur Zufriedenheit mit ihren Mobilfunkanbietern und ihren Anforderungen an diese durch.

Wunsch nach geschäftskundenspezifischen Mobilfunkangeboten unerfüllt

„Geschäftskundenspezifische Mobilfunkangebote für KMUs werden nach Ansicht von goetzpartners derzeit in Deutschland unzureichend vermarktet“, sagt Armin Raffalski, Partner bei goetzpartners MANAGEMENT CONSULTANTS. Diese These wird durch die Ergebnisse der aktuellen Blitzumfrage bestätigt:

83 Prozent der Befragten wünschen sich geschäftskundenspezifische Angebote. Jedoch nur 29 Prozent wissen, dass solche am Markt bereits verfügbar sind. Von diesen 29 Prozent nutzen beachtliche 73 Prozent diese Angebote. Die hohe Kundendurchdringung belegt, dass geschäftskundenspezifische Angebote bei effizienter Vermarktung erhebliches Potenzial bergen.

Transparentere, flexiblere und günstigere Tarife von 92% der Befragten gefordert

Die Befragung nach der generellen Zufriedenheit mit dem derzeitigen Anbieter fällt grundsätzlich positiv aus. 88 Prozent der Befragten geben an, dass sie mit ihrem derzeitigen Anbieter zufrieden bzw. sehr zufrieden sind. Dennoch wünschen sich bei freier Nennung 92 Prozent der Befragten transparentere, flexiblere und günstigere Tarife. Weiterer Verbesserungsbedarf wird in der Netzabdeckung beziehungsweise einer schnelleren Datenverbindung (50 Prozent der Befragten) und einem besseren Service (46 Prozent) gesehen. Im Servicebereich werden insbesondere ein schnellerer Geräteaustausch im Falle eines Defekts, proaktivere Kundeninformationen, eine bessere Erreichbarkeit sowie eine höhere Kompetenz der Kundenbetreuer gefordert.

Der Wunsch nach transparenteren und günstigeren Tarifen zeigt sich auch in der Erwartung bezüglich zukünftiger Flatrate-Angebote. 81 Prozent der Befragten erwarten Inlandsflatrates, die sowohl Telefonate innerhalb der Mobilfunknetze als auch Telefonate zwischen Mobilfunk und Festnetz sowie eine umfassende Datenflatrate (ohne limitierte Surf-Geschwindigkeit) beinhalten. Für das Ausland erwarten lediglich 23 Prozent der Befragten ein entsprechendes Angebot. Dabei sind die Befragten bei freier Nennung bereit, durchschnittlich 35 € für eine Inlands-Flatrate und zusätzlich knapp 25 € für eine Auslands-Flatrate zu zahlen. Ein erstes Mobilfunkunternehmen bot im Februar bereits eine Telefon- und SMS-Flatrate im Rahmen einer Aktion in Höhe von monatlich 40 € in alle deutschen Netze ohne Grundgebühr und Vertragslaufzeit an.

Ungenutztes Umsatzpotenzial im Bereich von Zusatzangeboten und Apps

„Mit geschäftskundenspezifischen Zusatzangeboten bzw. Apps bieten sich den Mobilfunk Anbietern beste Möglichkeiten für die Realisierung von Zusatzerlösen und zur Steigerung der Kundenbindung“, erklärt Marcus Worbs-Remann, Senior Manager bei goetzpartners MANAGEMENT CONSULTANTS.

Die Bedürfnisse sind vielfältiger Natur, wie die Top 5-Nennungen nach gewünschten Angeboten zeigen: Navigation und Location-Based-Services geben 77 Prozent der Befragten an, Administrationstools wie To-Do-Verwaltung oder Kalender (62 Prozent), bessere Bearbeitungsmöglichkeiten von Standard-Officeprogrammen sowie mobile Steuerung von Alarmanlagen, Maschinen etc. (jeweils 54 Prozent). 46 Prozent der Befragten wünschen sich weitere Programme (z.B. Buchhaltung, Steuern, Ressourcenplanung, Vermarktung).

Zukünftige Rolle der Mobilfunkanbieter im aufstrebenden Markt der Geschäftskundenapplikationen noch ungewiss

Die Wünsche der Kunden nach besserem Service und neuen Applikationen sind im Hinblick auf ihre Refinanzierbarkeit kritisch zu prüfen. Insbesondere der Markt für kleinere Unternehmen steht in direkter Konkurrenz zum Privatkundenmarkt, auf dem ein intensiver Preiswettbewerb herrscht. Daher ist es sinnvoll, einen Großteil der Applikationen effizient über Online-Plattformen á la iTunes oder die von Telefónica, der Deutschen Telekom, LG, Samsung, Sony Ericsson und anderen gegründeten "Wholesale Applications Community" zu vertreiben. Nur in ausgewählten Bereichen werden Lösungsanbieter aufwändigere Branchenlösungen entwickeln und direkt in den Markt bringen.

Laut Armin Raffalski müssen die Mobilfunkanbieter ihre Position im Markt für Geschäftskundenapplikationen noch finden: „Ob die Mobilfunknetzbetreiber selbst bei der Vermarktung von Applikationen eine wesentliche Rolle spielen oder lediglich das Übertragungsnetzwerk zur Verfügung stellen werden, wird die Zukunft zeigen.“

Über goetzpartners

goetzpartners ist ein führendes unabhängiges europäisches Beratungsunternehmen, das Corporate Finance und Management Consulting unter einem Dach kombiniert. Das Unternehmen steht für innovative Beratungsansätze und individuelle Lösungen, die mit den Kunden erfolgreich umgesetzt werden. goetzpartners ist mit Büros in München, Düsseldorf, Frankfurt, London, Paris, Madrid, Moskau, Prag und Zürich sowie Kooperationen in New York, San Francisco, Los Angeles, Bangalore, Mumbai und Budapest vertreten. Fokus von goetzpartners Corporate Finance ist die Beratung bei M&A-Transaktionen. goetzpartners Management Consultants ist spezialisiert auf die Beratungsschwerpunkte Strategie, Organisation, Operational Excellence, Marketing und Vertrieb, Restrukturierung und Strategic Due Diligence. goetzpartners ist „Hidden Champion“ 2009 in den Beratungssektoren Strategische Due Diligence, Finanzierungs- und Mergerstrategien sowie Post-Merger-Integration (Corporate-Finance-Beratung)

Kontakt:

goetzpartners Management Consultants GmbH
Manuela Nikui
Director Marketing/PR
Prinzregentenstr. 56
80538 München
Tel.: +49 89 29 07 25-117
Fax: +49 89 29 07 25-215
Email: nikui@goetzpartners.com
www.goetzpartners.com

goetzpartners Umfrage:

Geschäftskundenspezifische Mobilfunkangebote gewünscht

Grafik

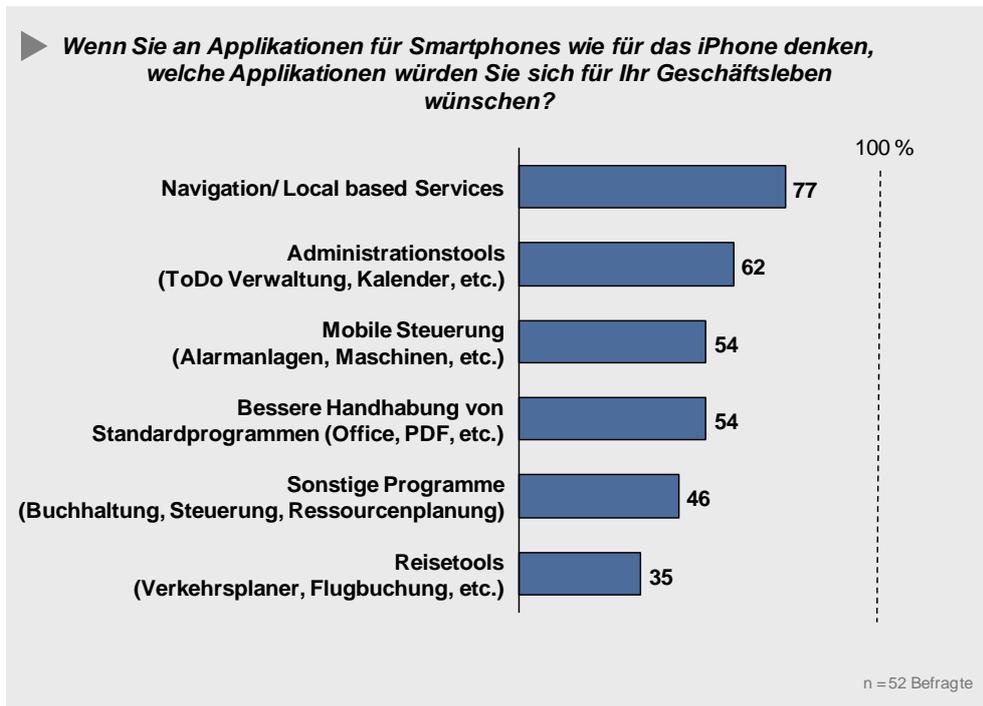


Abbildung 1: Gewünschte Applikationen fürs Geschäftsleben. Quelle: goetzpartners Blitzumfrage