

2018. december 5.

A Vodafone Csoport nyilvánosságra hozta 'Global Trends Report – 2019' felmérését, és bejelentette a vállalati márkájának megújítását

A Vodafone Csoport hozta nyilvánosságra 2019. évi 'Global Trends Report' felmérésének eredményét, amely az ügyfélközpontúságot, az etikus viselkedést, és a mesterséges intelligencia alkalmazását emeli ki a következő egy év üzleti prioritásaiként. A felmérés eredményeit szem előtt tartva, a megújult vállalati identitással – Vodafone Business – a szolgáltató az ügyfeleket és a mérhető üzleti eredményeket helyezi középpontba kis, közép és nagyvállalati ügyfeleinél egyaránt.

Brian Humphries, a Vodafone Business üzletág vezérigazgatója így fogalmazott: 'Kutatásunk megmutatta azokat a fő aggodalmakat, kihívásokat és lehetőségeket, amelyekkel a vállalkozások az elkövetkező egy évben kell, hogy szembenézzenek. Világos számunkra, hogy miközben korábban soha nem látott ütemben változik körülöttünk a világ, megmaradt egy tényező, amely továbbra is az üzleti vállalkozások fő hajtóereje: nevezetesen az ügyfelek. Az ügyfélközpontúság, olyan szemléletet képvisel, amellyel maximálisan azonosulni tudunk. Ennek felismerése nyomán terveztük a Vodafone Business-t, és ezt tartjuk szem előtt a szolgáltatásaink és termékeink kialakítása során is, kezdve az IoT megoldásoktól, egészen a szoftveralapú, nagy kiterjedésű hálózatokig (SD-WAN).

Iris Meijer, a Vodafone Business üzletág marketing igazgatója elmondta: „Az ügyfélközpontúság olyan koncepció, amely mindig kiállja az idő próbáját. A vállalati márka megújításának ötlete abból ered, hogy a legkisebb és a legnagyobb ügyfeleinket is egyaránt foglalkoztatja a digitális transzformáció gondolata. Tapasztalataink szerint az ügyfelek egy olyan partnert keresnek, aki végig kíséri őket a digitális világ felé vezető úton, egy partnert, akiben bízhatnak. Büszkék vagyunk rá, hogy ezt a szerepet már eddig is betölthettük ügyfeleink életében, most pedig a Vodafone Business elindításával egy megújított márkán keresztül mutathatjuk be ezt a partnerséget.”

A Trend Report - amelynek célja az ügyfelek igényeinek és az előttük álló kihívásoknak mélyebb megismerése – szakértői betekintést ad arról, hogyan lehet ezeket a trendeket a vállalkozások javára fordítani. Az üzleti vállalkozások, iparági elemzők, globális szaktanácsadó cégek, jövőkutatók és egyéb szakértők körében elvégzett széleskörű kutatás az alábbi fő eredményeket tartalmazza:

Vodafone Business Plc

Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England
www.vodafone.com

Media www.vodafone.com/media

Registered Office: Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England. Registered in England No. 1833679

Sajtóközlemény



A technológiai újítások következményeként az ügyfelek kerülnek az üzleti tevékenység középpontjába

A vállalkozásoknak emberközpontú megközelítést kell alkalmazniuk, amelynek részeként munkavállalóik segítségével kell a változó ügyféligények elébe menniük, méghozzá gyorsan.

- Az üzleti vezetők 85%-a egyetért abban, hogy az ügyfelek igényei gyorsan változnak;
- 76% egyetért abban, hogy az ügyfelek ereje egyre nagyobb, és 93% úgy gondolja, hogy az ügyfelek elvárásai emelkednek.

Az etikus viselkedés és a bizalom előtérbe helyezése kulcsfontosságú a versenyképes működéshez

Mivel a vállalatok fej-fej mellett haladnak az árazásban és az új ajánlatok kidolgozásában, új megoldásokat kell találni arra, hogy ki tudjanak emelkedni a többiek közül, sokan az etikus viselkedésben látják a különbséget:

- A vállalatok 93%-a egyetért abban, hogy az ügyfelek etikus viselkedést várnak el tőlük, 92%-uk pedig ugyanezt az etikus viselkedést várja el a saját szállítójától is.
- A válaszadók 83%-a úgy gondolja, hogy az etikus viselkedés végső soron nagyobb bevételt eredményez.
- Az üzleti vezetők 55%-a úgy nyilatkozott, hogy az ügyfelek bizalmának megőrzése jelentős szempont a vállalkozásuk sikerességében.

Egyensúlyt kell teremteni az emberek és a gépek között

A vezetők egyre inkább felismerik annak szükségességét, hogy egy olyan környezetet kell kialakítaniuk, amelyben az emberek a legjobbat tudják kihozni magukból az automatizáció és a gépek támogatásával, miközben a jövő munkájával kapcsolatos várakozások is folyamatosan változnak.

- 86% úgy véli, hogy a mesterséges intelligenciának köszönhetően másfajta munkakörök alakulnak ki; 83% azt gondolja, hogy a munkakörök produktívabbak lesznek, míg 85% egyetért abban, hogy a mesterséges intelligencián (AI) alapuló rendszerekkel párhuzamosan az emberek munkájára is szükség lesz.
- 54% úgy gondolja, hogy a mesterséges intelligencia használata diszkriminációt eredményezhet, rávilágítva azokra az aggodalmakra, amelyek az automatizáció kapcsán jelennek meg a dolgozók körében.

A teljes jelentés itt olvasható el: [Vodafone Global Trends Barometer 2019](#)

- vége -

További információ:

Vodafone Csoport

Vodafone Business Plc

Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England

www.vodafone.com

Media www.vodafone.com/media

Registered Office: Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England. Registered in England No. 1833679

Sajtóközlemény



Médiakapcsolatok

www.vodafone.com/media/contact

A Vodafone-ról

A Vodafone Csoport a világ egyik vezető telekommunikációs szolgáltatójaként széleskörű szolgáltatásokat nyújt, beleértve hang-, üzenet-, adat- és vezetékes kommunikációt. A Vodafone Csoport 25 országban van jelen mobilszolgáltatásaival, és további 44-ben rendelkezik partnerhálózattal, valamint 18 piacon kínál vezetékes szolgáltatásokat. 2018. március 31-ei állapot szerint a Vodafone Csoport 531,9 millió mobil-, illetve 20,4 millió vezetékes szélessávú szolgáltatást igénybe vevő ügyféllel rendelkezik, beleértve Indiát, illetve a Vodafone vegyesvállalatainak és társvállalatainak összes ügyfelét is. További információk:

www.vodafone.com.

Vodafone Business Plc

Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England

www.vodafone.com

Media www.vodafone.com/media

Registered Office: Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, England. Registered in England No. 1833679