

Vernetzte Services!

Online-Umfrage

März/April 2015

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

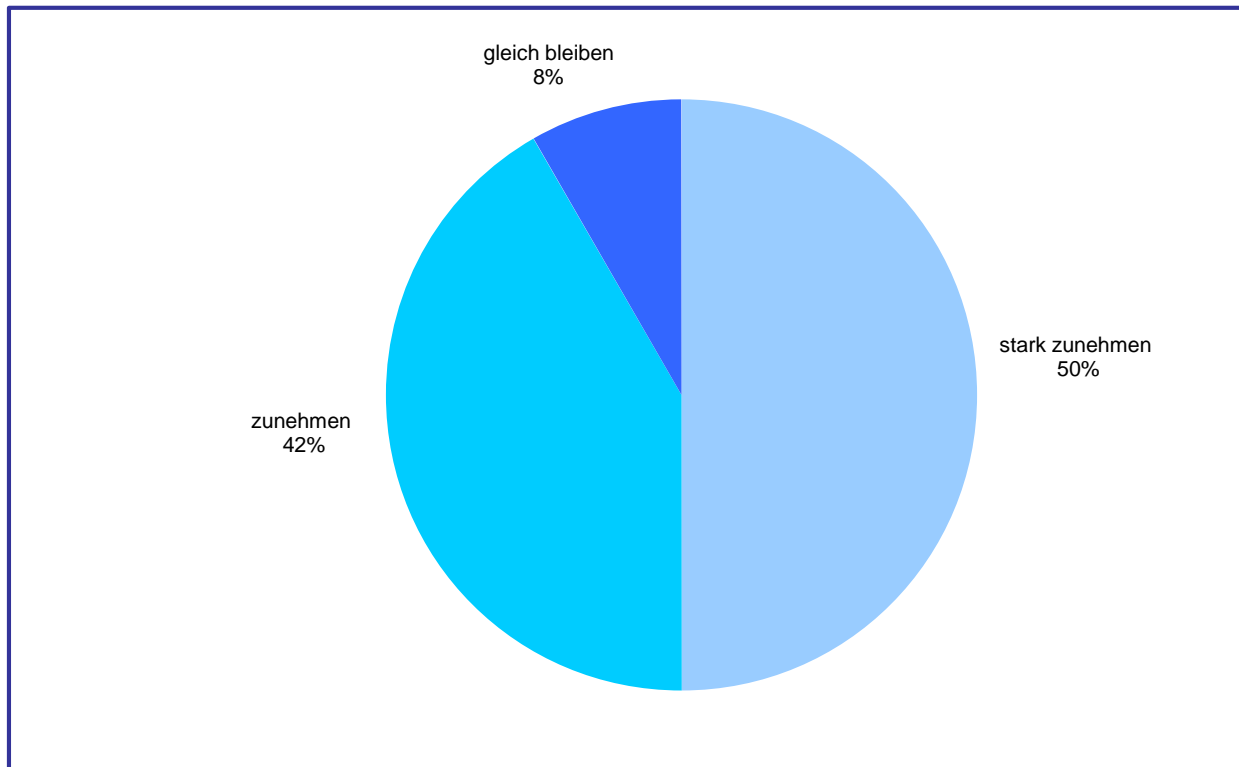
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

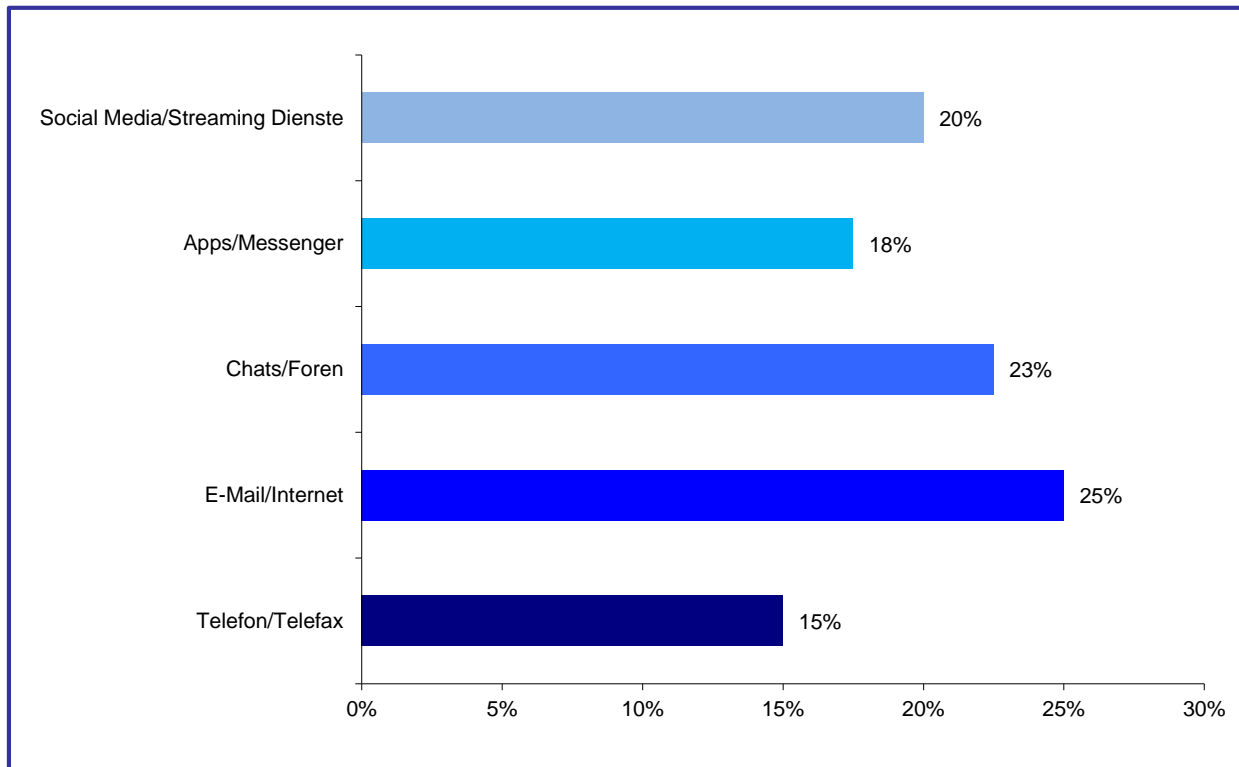
Internet: www.DieServiceForscher.de

Wie wird sich die Bedeutung einer intelligenten Service-Vernetzung verändern?



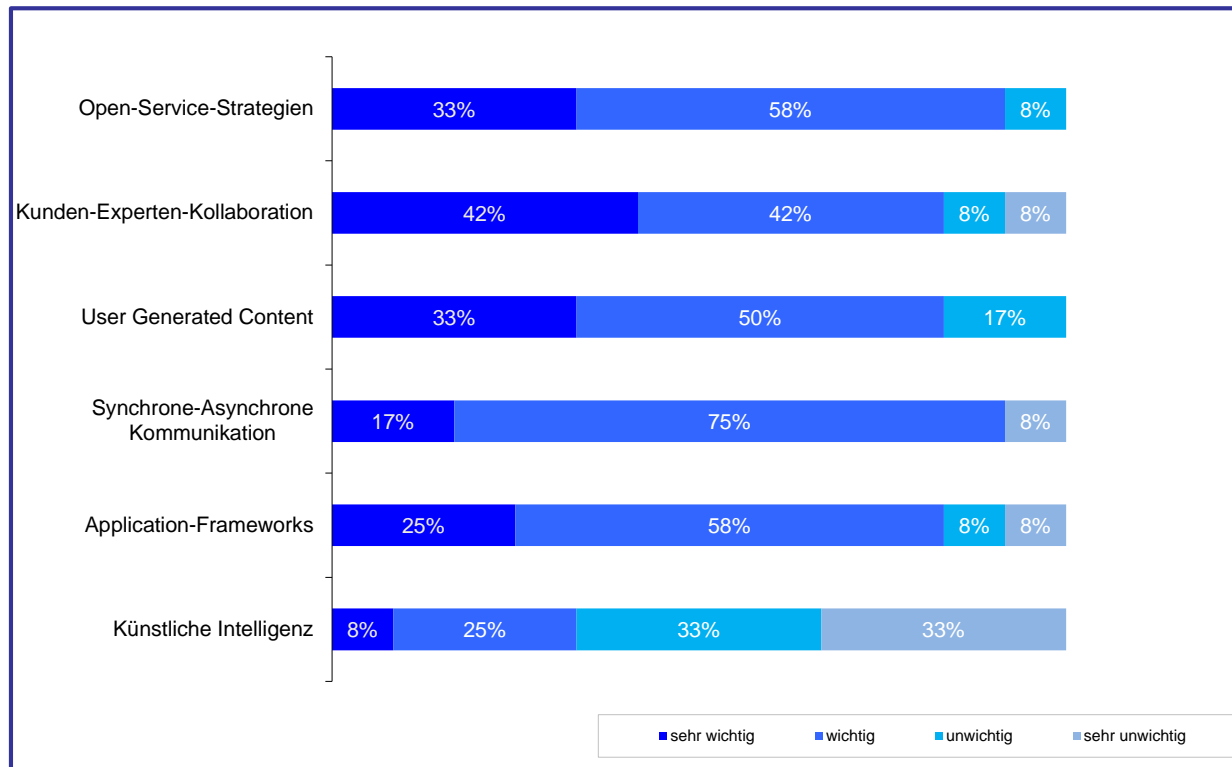
Stichprobe = 121

Welche Kanäle im Service wären gut geeignet für eine intelligente Vernetzung?



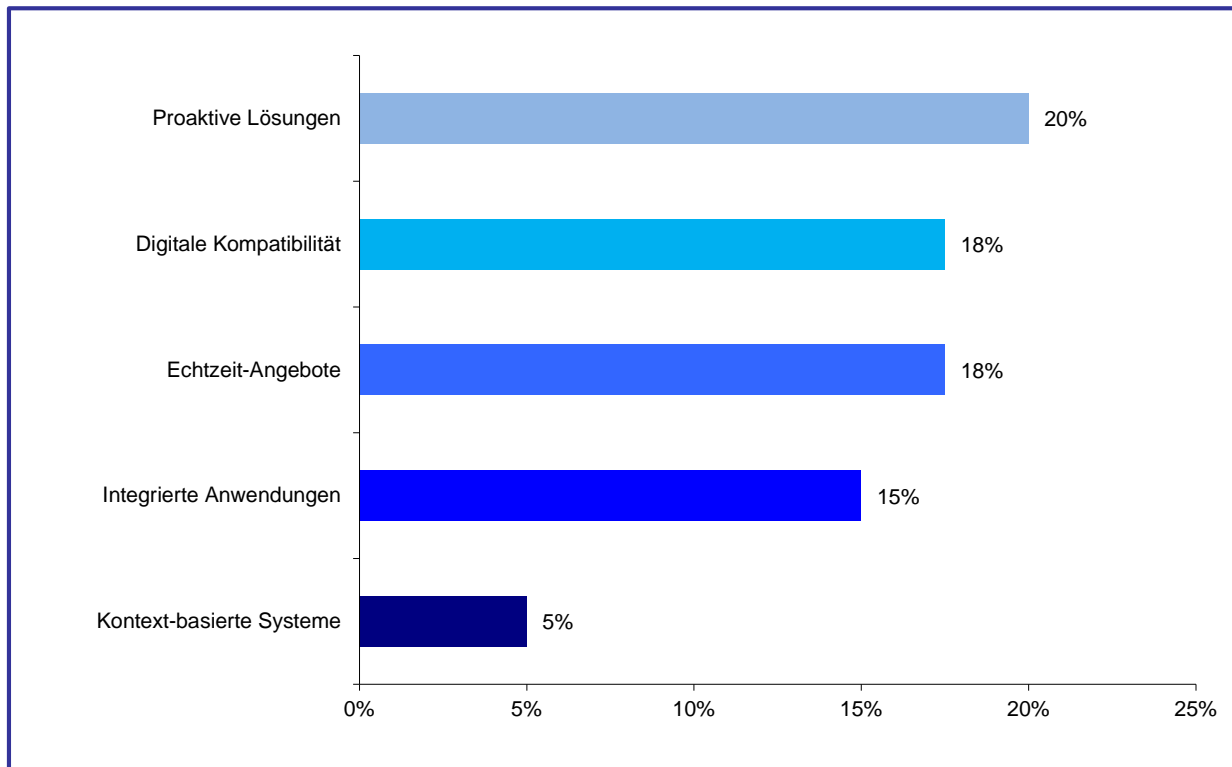
Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Wie wichtig würden dabei bestimmte Aspekte intelligenter Servicenetze sein?



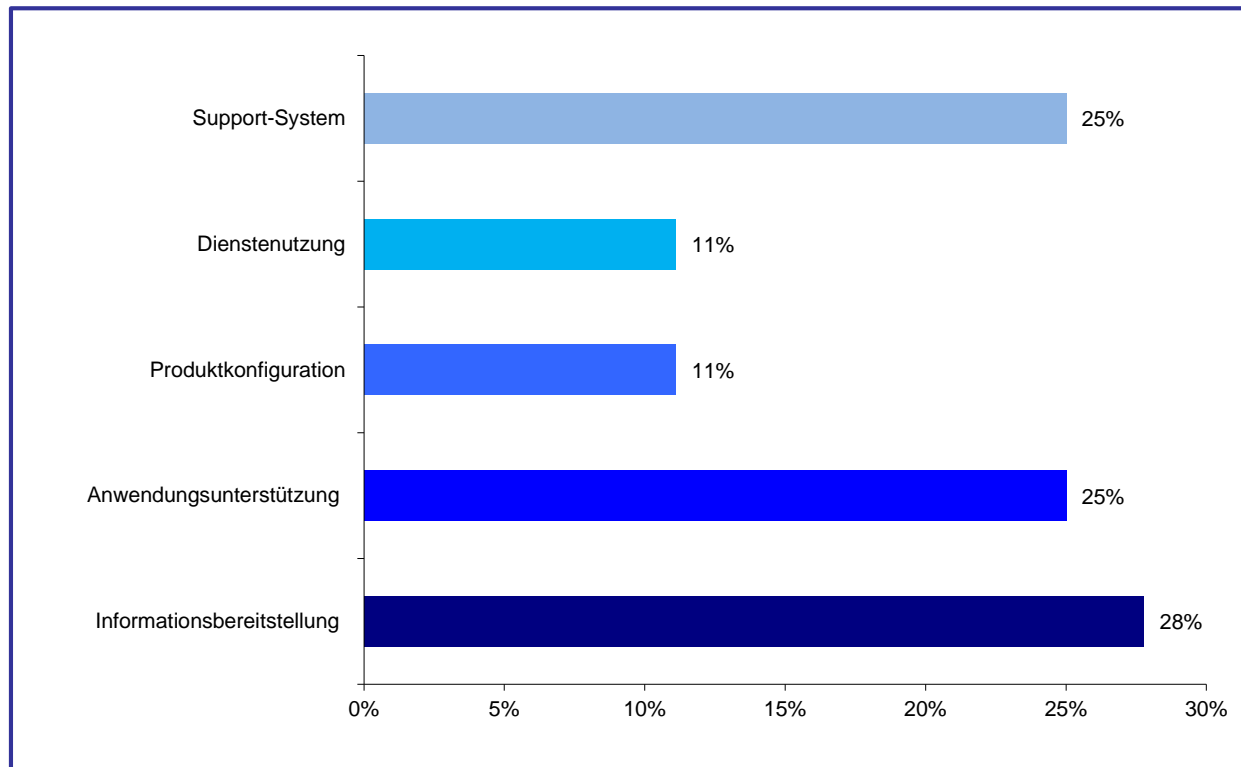
Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Welche wären die größten Herausforderungen einer intelligenten Servicevernetzung?



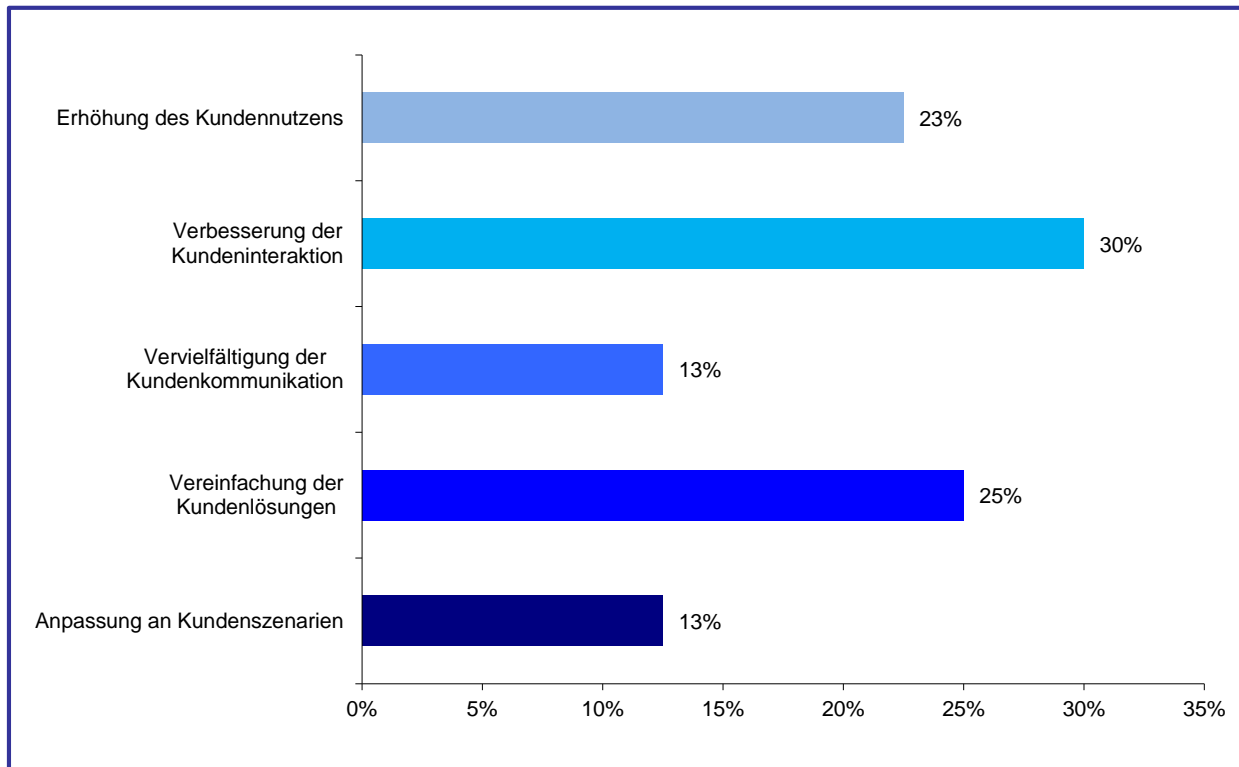
Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Welche Aufgaben im Service könnte eine intelligente Vernetzung zukünftig am besten erfüllen?



Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Welche Kundeneffekte könnten sich durch intelligente Servicenetze ergeben?



Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Fakten

Studien



Digitale Services!



eServices!

E-Books



Erfolgreiche eServices

News

Newsletter

Der Newsletter SERVICE TRENDS

- Neueste Ergebnisse aus der Service- und Kommunikationsforschung. Aktuelle Einschätzungen zu Trends und Entwicklungen. Regelmäßige Vorstellung von Instrumenten und Tools.
- Die aktuelle Ausgabe sowie das Newsletterarchiv sind online einsehbar
- Kostenlose Anmeldung unter www.DieServiceForscher.de

ISSN-Nummer: 1862-3654 Jahrgang: 13 - Ausgabe 47 19. Februar 2015

SERVICE TRENDS 01/2015

Editorial



Liebe Leserin/
lieber Leser

Die Digitalisierung hat zu starken Veränderungen im Kundenverhalten geführt: Kunden sind Multichannel-Profis, sie springen zwischen den Medien und Kanälen hin und her – mit dem Ziel der Selbstoptimierung. Neben der Mediennutzung hat sich außerdem die Erwartungshaltung massiv verändert – wofür nicht zuletzt erfolgreiche Internetpioniere wie Google und Amazon verantwortlich sind.

Denn während im Hintergrund hochintelligente Technologien arbeiten, finden Kunden bei simpler Bedienung online die Informationen oder Produkte, die sie suchen. Den größten Vorteil der Digitalisierung sehen die Menschen in der Einfachheit, das heißt, in der Möglichkeit, etwas online in einem durchgängigen, unkomplizierten Prozeß abwickeln zu können.

Das im Kommunikations- und Serviceprozeß zu berücksichtigen, muß Pflicht für jedes Unternehmen sein, das das Gebot der Kundenorientierung ernst nimmt. Denn, die Erwartungen und Bedürfnisse der „neuen“ Kunden werden immer komplexer und bergen eine enorme Dynamik, sodaß sie für Unternehmen auch immer weniger kalkulierbar sind.

Dirk Zimmermann
Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Digitale Services

Die Digitalisierung bestimmt zunehmend den Alltag der Kunden und wirkt sich auch auf die Erwartungen im Service aus.

Tendenzen

Messaging Apps

Kommunikation über mobile Applikationen als mögliche Option für einen erfolgreichen Kundenservice.

Tips

Strategische Markteinführung

Digitale Innovationen im Service erfordern heute von Unternehmen einen besonderen Augenmerk.

Tools

Interaktive Wertschöpfung

Die moderne Einbeziehung des Kunden in die Serviceentwicklung verspricht ökonomische Effekte.

Inhalt

Thema	2
Trends	2
Tips	2
Tendenzen	3
Transfer	3
Tools	4
Impressum	4

Seite 1

Profil

Profil

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

Märkte

Zu unseren Kunden gehören DAX-Konzerne und Großunternehmen genauso wie Unternehmen aus dem Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen, Organisationen und Verbände aus Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie alle die, die im Service in Zukunft mehr erreichen wollen.

Kontakt

Standort

Berlin

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Geschäftsführender Direktor)

Internet

Website: www.DieServiceForscher.de

ePost: office@DieServiceForscher.de

Folgen Sie uns auf:

