

# *Chatbots im Service!*

Online-Umfrage

März/April 2017

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

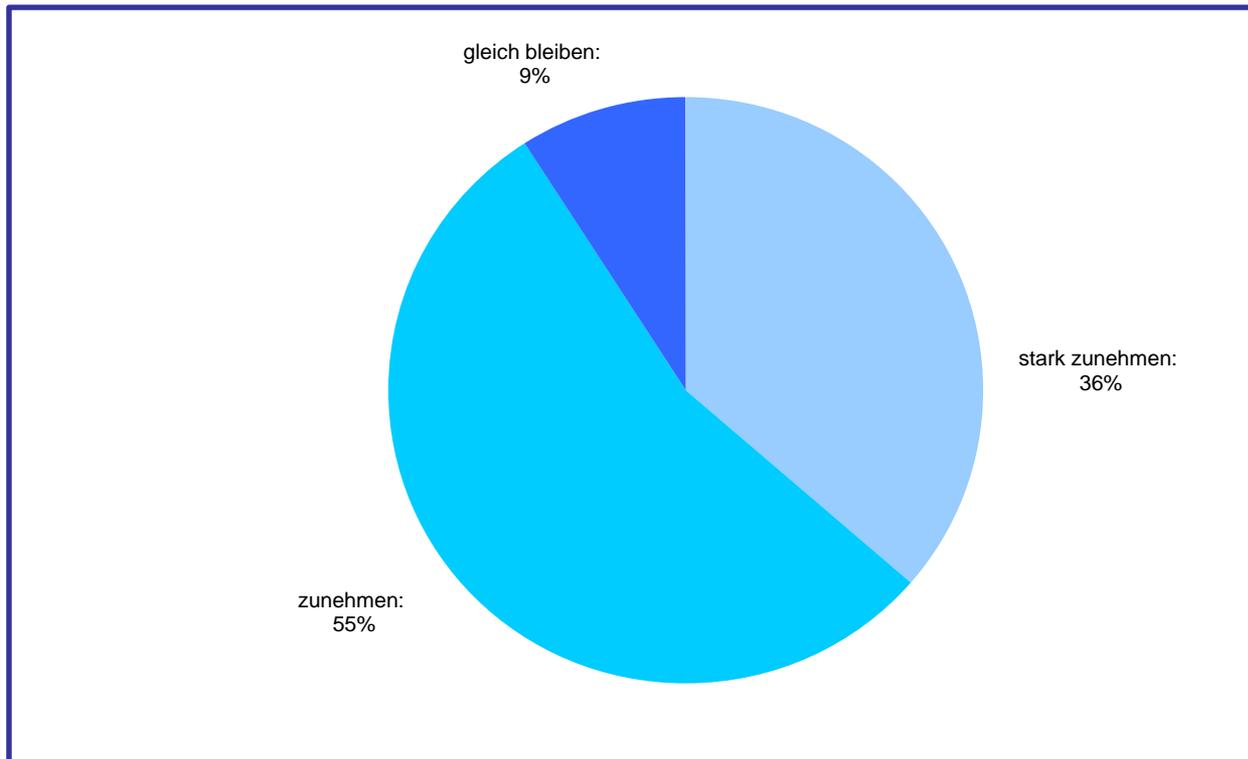
D-13187 Berlin

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

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

Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

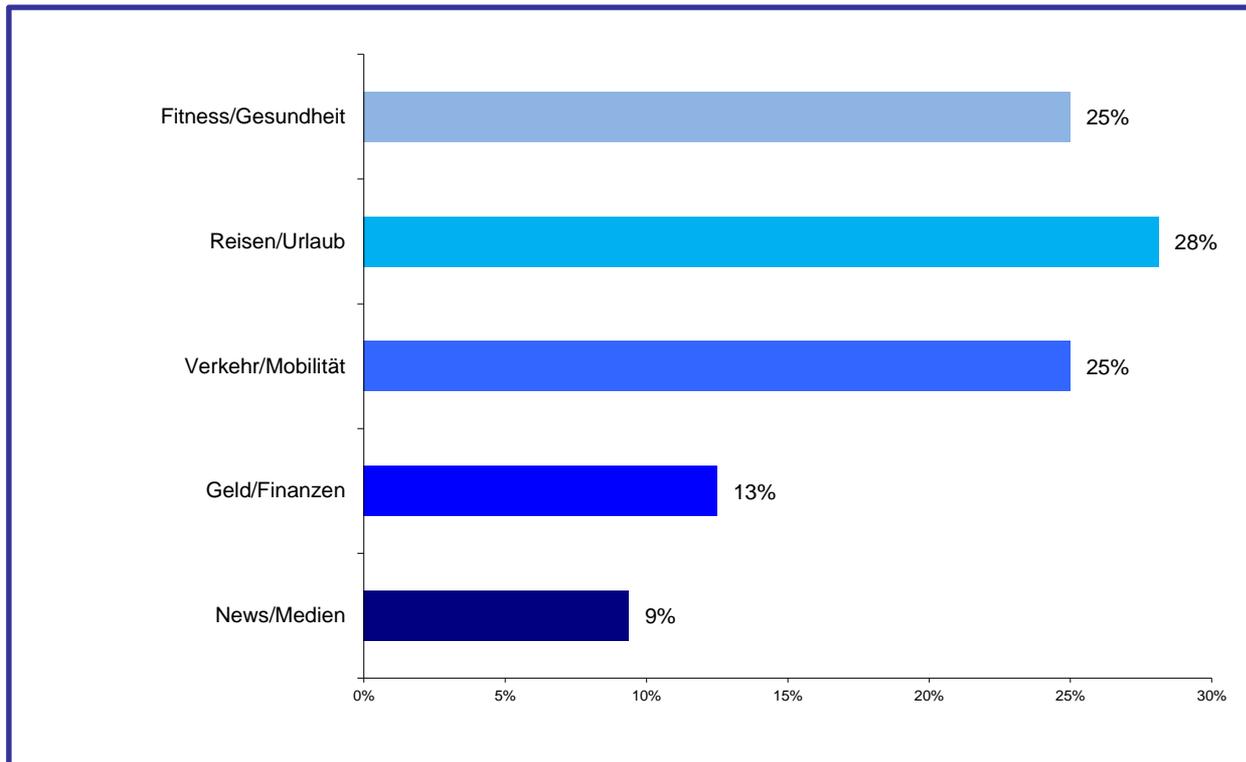
## Wie wird sich die Bedeutung von Chatbots im Service entwickeln?



Stichprobe = 109

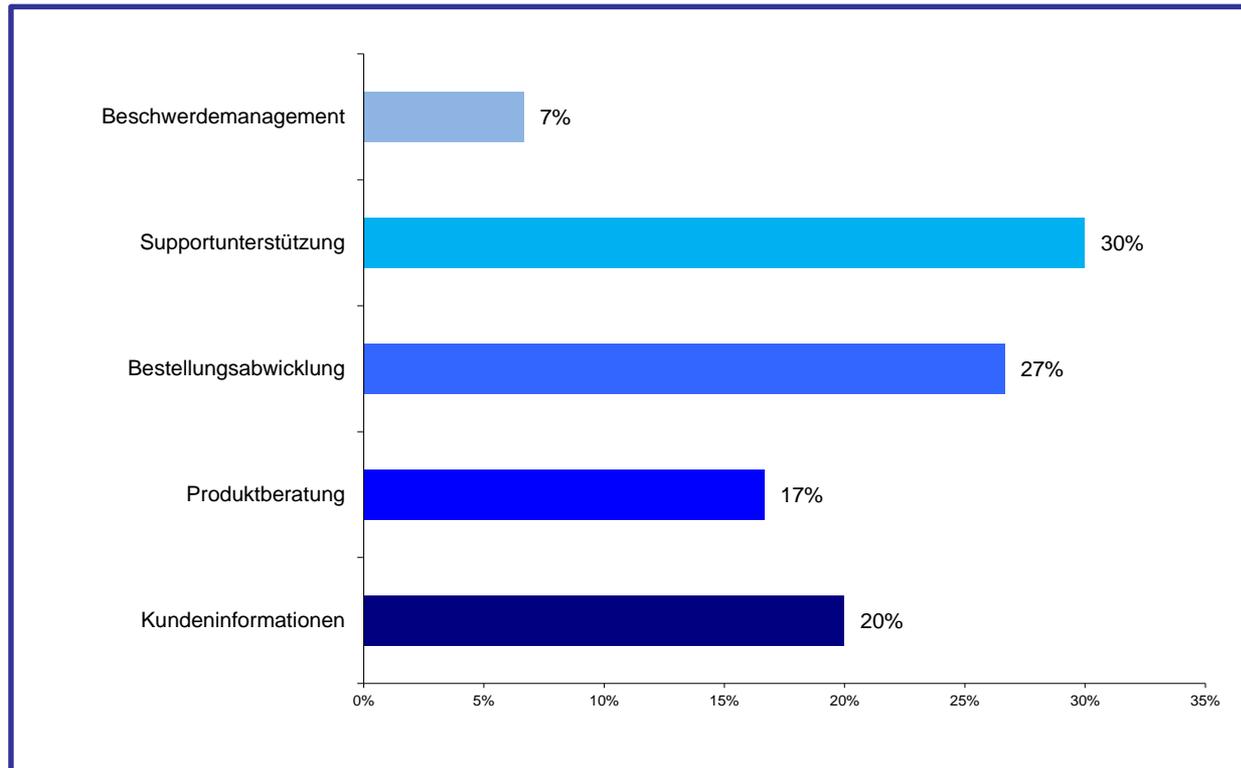
# Chatbots im Service

## Wo werden Chatbots im Service in Zukunft zum Einsatz kommen?



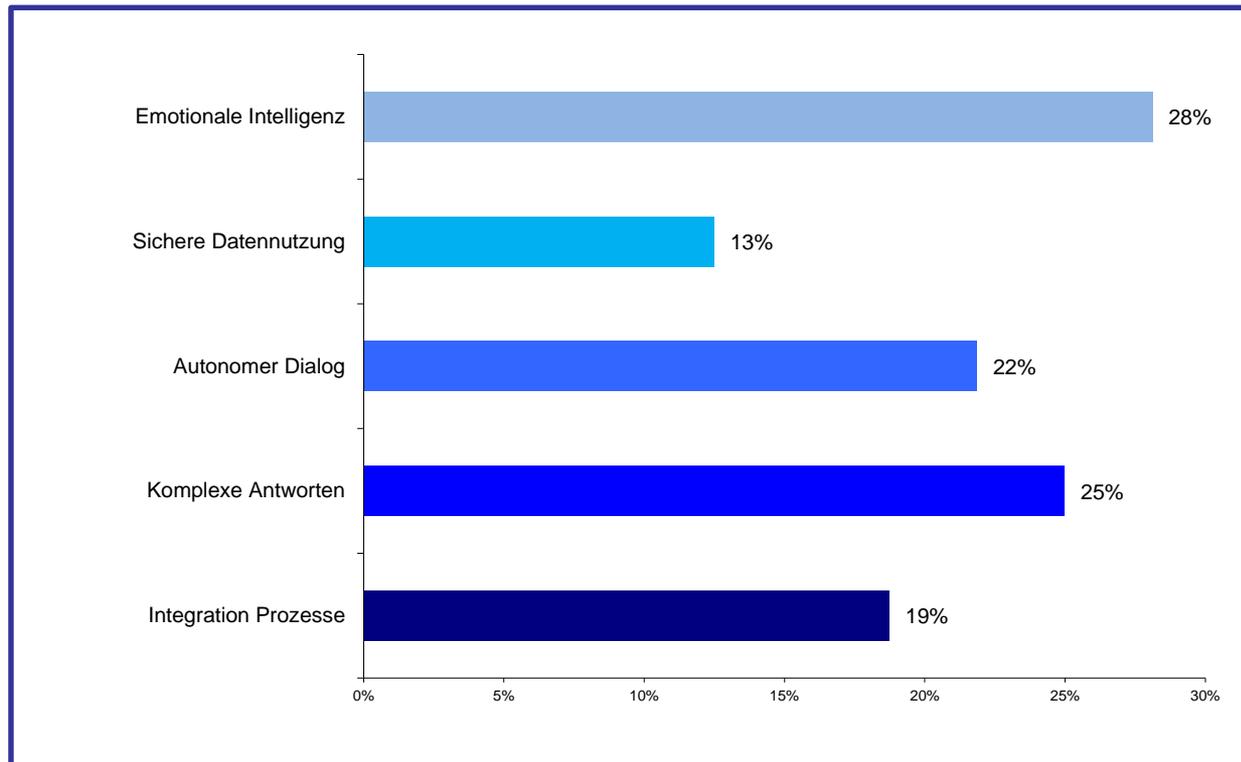
Stichprobe = 109, Mehrfachnennungen

Welche Aufgaben im Service könnten die „digitalen Helfer“ zukünftig am besten erfüllen?



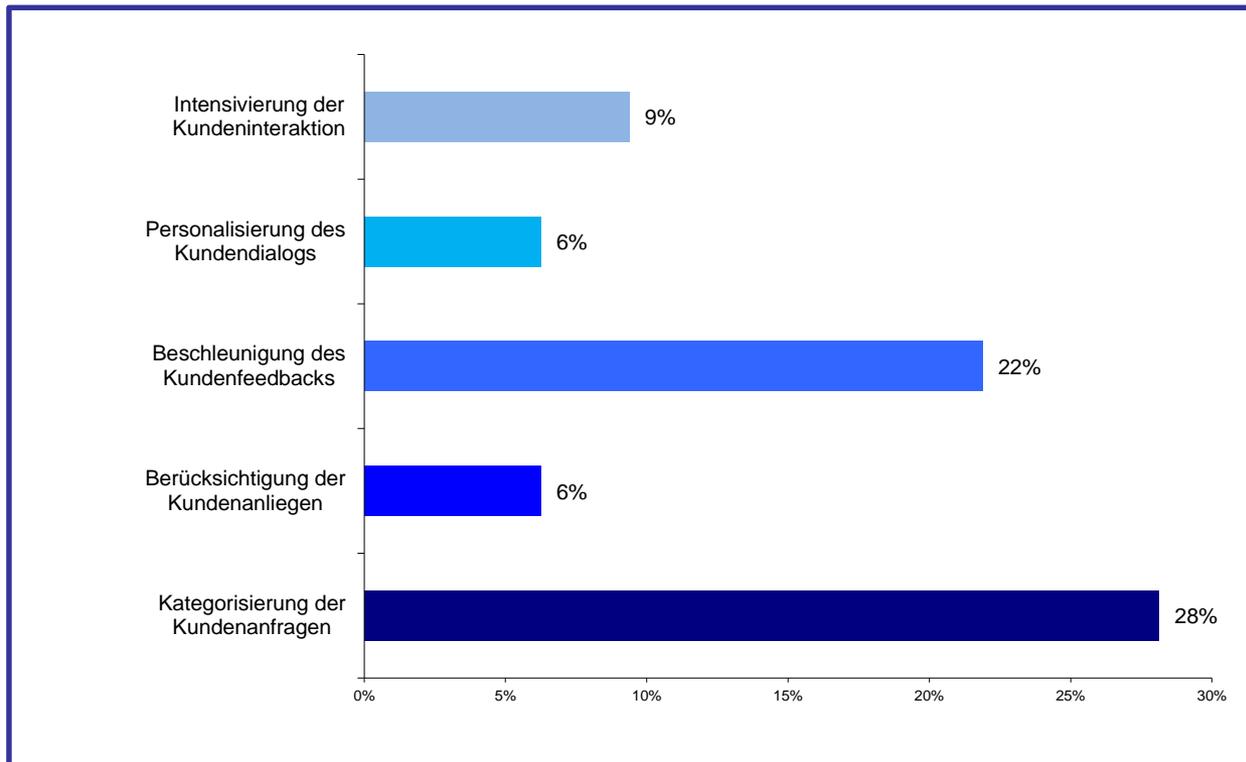
Stichprobe = 109, Mehrfachnennungen

## Welche wären die größten Herausforderungen bei der Nutzung von Chatbots im Service?



Stichprobe = 109, Mehrfachnennungen

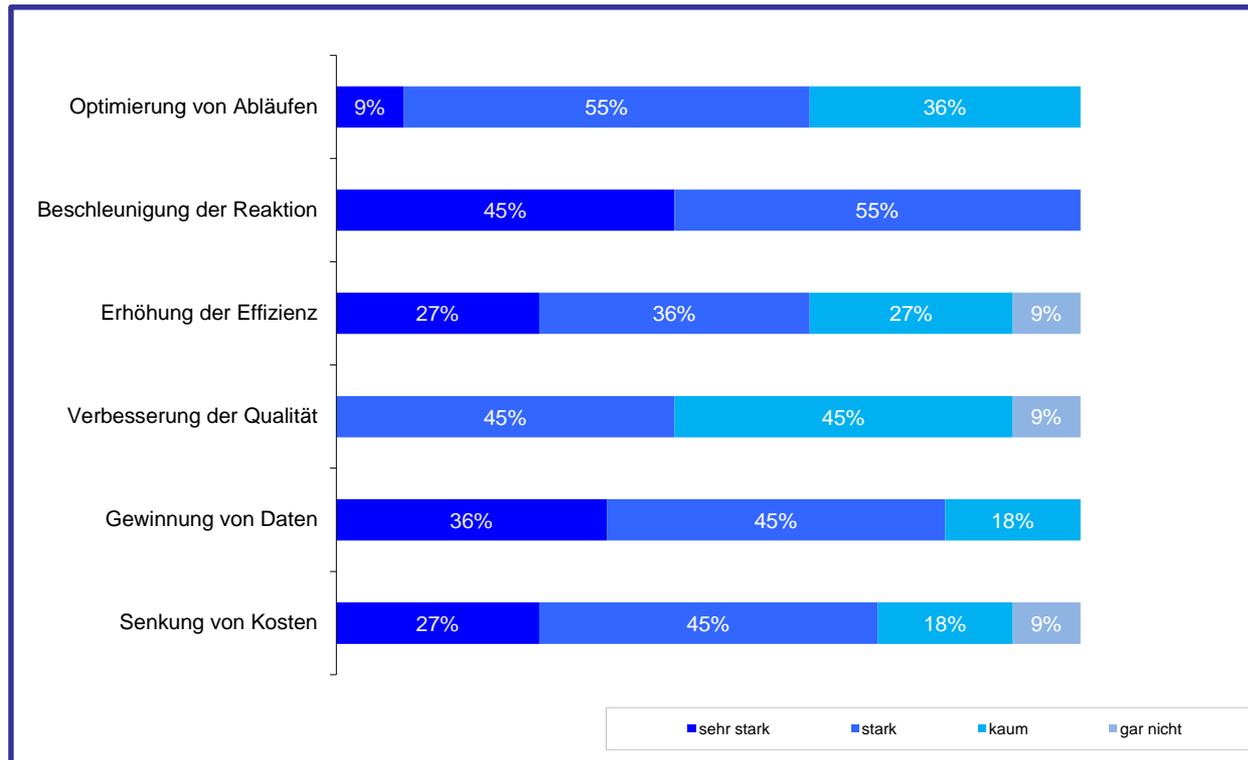
## Welche Kundeneffekte werden sich durch den Einsatz von Chatbots im Service ergeben?



Stichprobe = 109, Mehrfachnennungen

# Chatbots im Service

## Wie wird sich für Unternehmen der Einsatz von Chatbots im Service auswirken?



Stichprobe = 109, 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](http://www.DieServiceForscher.de)

ISSN-Nummer: 1982-3854 Jahrgang: 15 - Ausgabe 55 15. Februar 2017

## SERVICE TRENDS 01/2017

**Editorial**



Liebe Leserin/  
lieber Leser

Die Wechselwirkungen zwischen Service- und Technologieentwicklung intensivieren sich. Neue Technologien – insbesondere aus den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnik – ermöglichen neue Arten von Services und neue Mechanismen ihrer Entwicklung und Erbringung.

Zugleich befördern innovative Servicekonzepte die Entwicklung neuer technischer Lösungen. Schließlich erfordern innovative Technologien neue Dienstleistungen, um überhaupt nutzbar zu werden. Es kommt zu einer engeren Verzahnung von Produktion und Dienstleistungen: Immer häufiger werden materielle Produkte und Dienstleistungen zu „Komplettangeboten“ gebündelt.

Wenn neue Services in Zukunft entwickelt werden sollen, muß das genauso akribisch und methodisch geschehen, wie das bei Produkten der Fall ist. Außerdem ist es im Entwicklungsprozeß des Service unverzichtbar, den Kunden einzubinden, denn es geht bei den Lösungsangeboten nicht nur um „Hightech“, sondern vor allem um „Hightouch“.

*Dirk Zimmermann*

**Ihr Dirk Zimmermann**

**Trends**

**Schöne, neue Servicewelt**  
Neue Services befriedigen die Anliegen der Kunden unter Einbeziehung vorhandener Plattformen, Technologien und Geräte.

**Tendenzen**

**Self-Service**  
Kunden stehen dem Einsatz von Self-Service aufgeschlossen gegenüber, sofern die Nutzung für sie vorteilhaft ist.

**Tips**

**Kontext-Service**  
Der Service muß zur jeweiligen Situation des Kunden passen. Der Kontext bestimmt also das Angebot von Funktionen und Lösungen.

**Tools**

**Tragbarer Service**  
Wearable Devices können den Service deutlich vereinfachen, ihn beschleunigen und zugleich effizienter abwickeln.

**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](http://www.DieServiceForscher.de)

ePost: [office@DieServiceForscher.de](mailto:office@DieServiceForscher.de)

Folgen Sie uns auf:

