

# *Kontext-Service!*

## Online-Umfrage

September/Oktober 2018

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

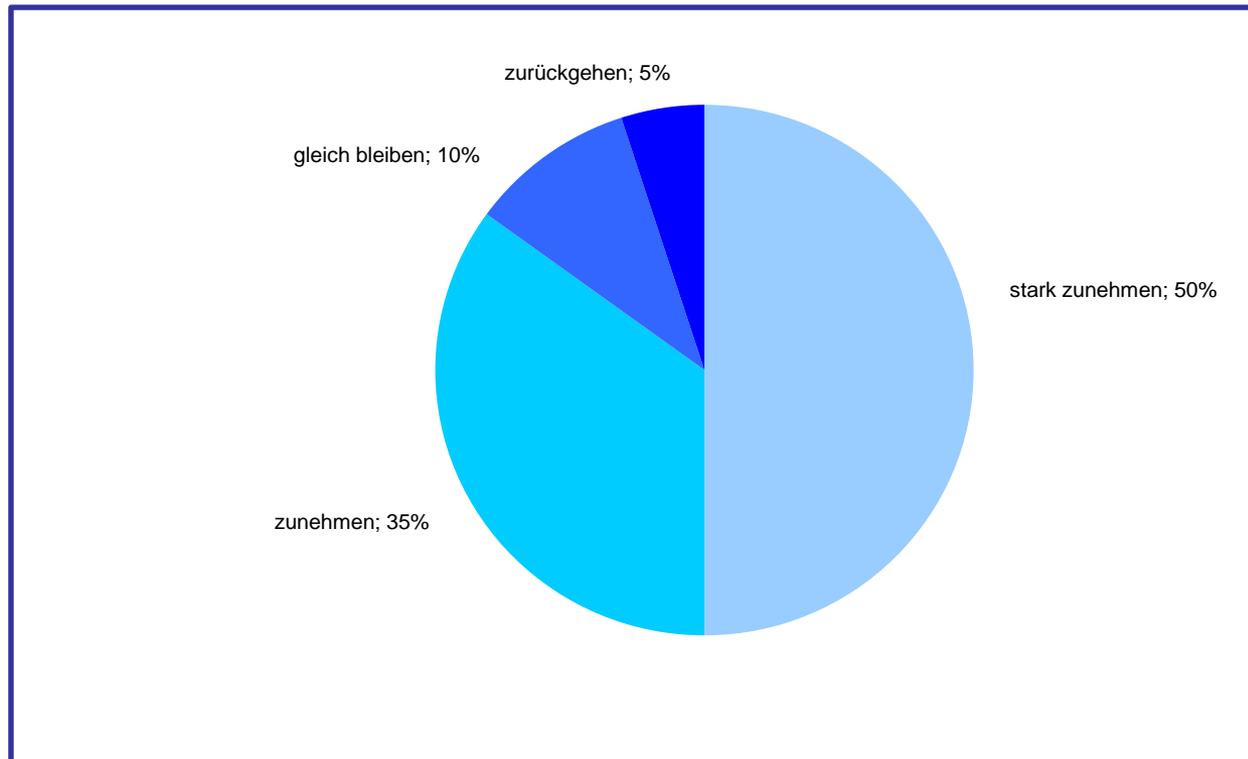
D-13187 Berlin

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

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

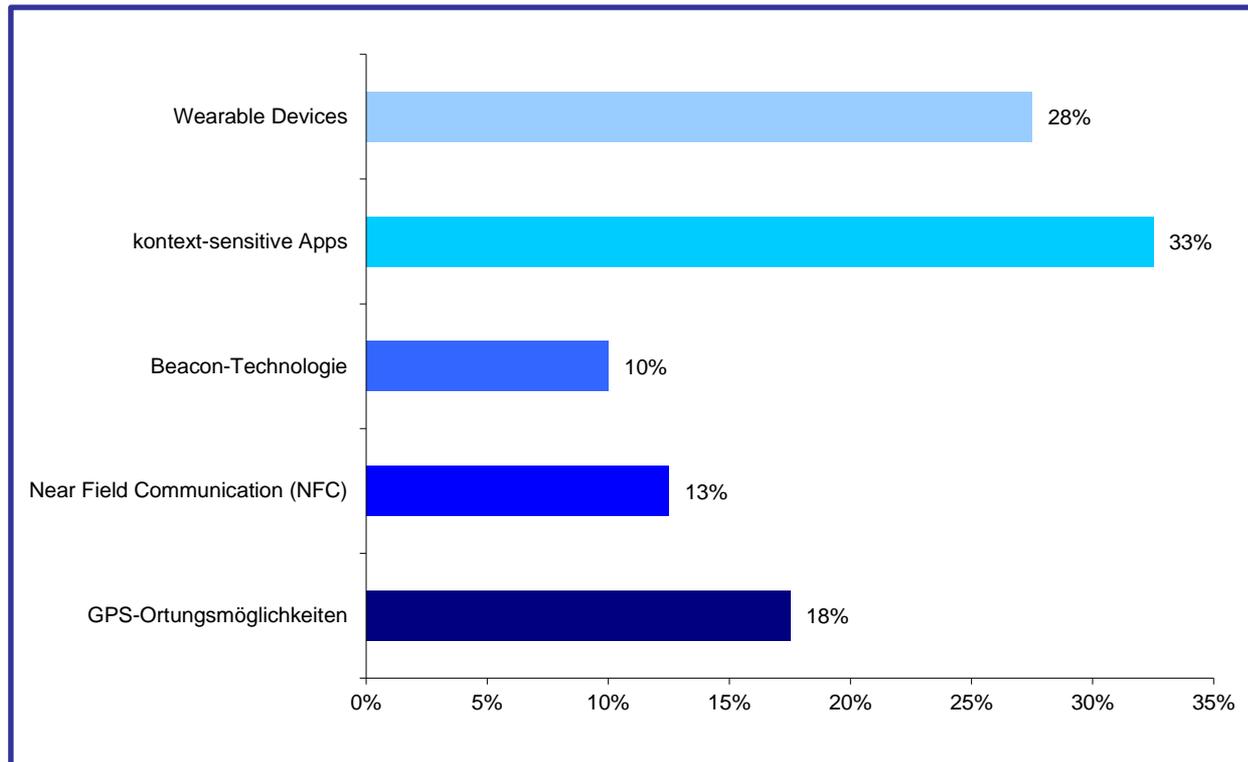
Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

## Wie wird sich die Bedeutung von kontext-basierten Services zukünftig entwickeln?



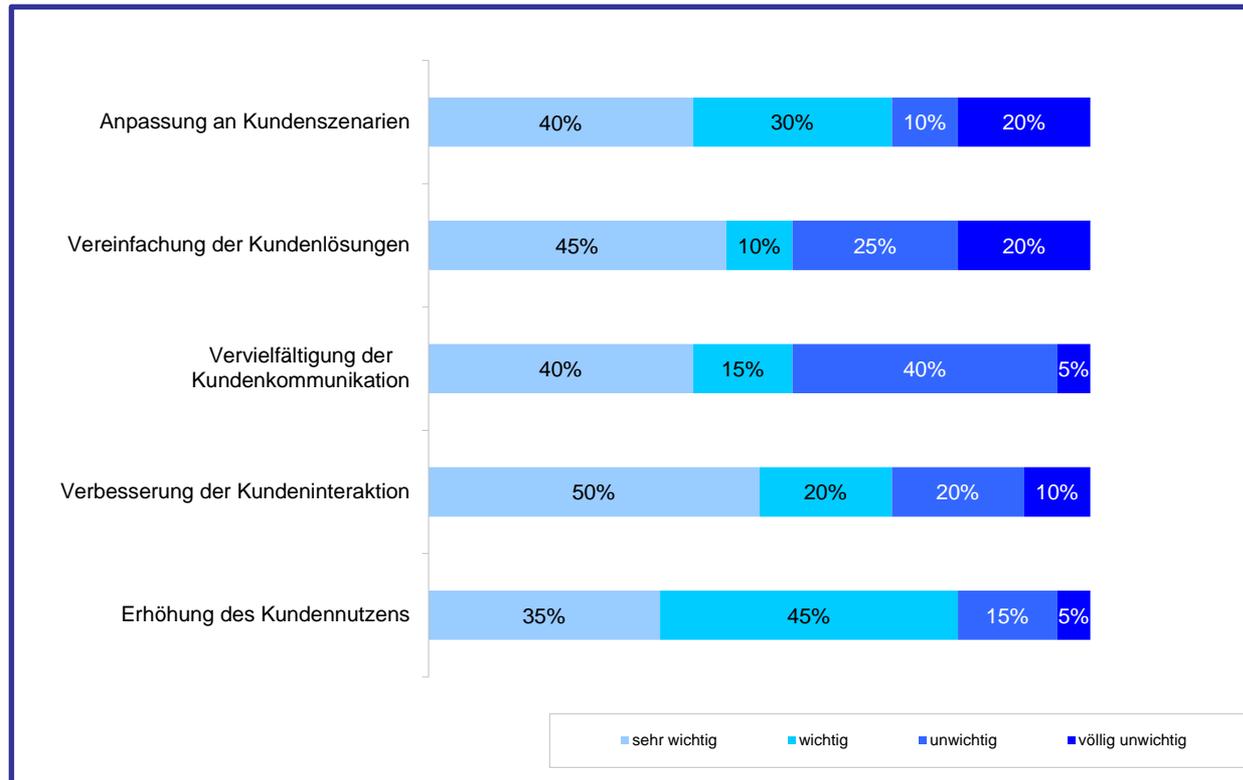
Stichprobe = 52

## Welche neuen Technologien werden sich für kontext-basierte Services eignen?



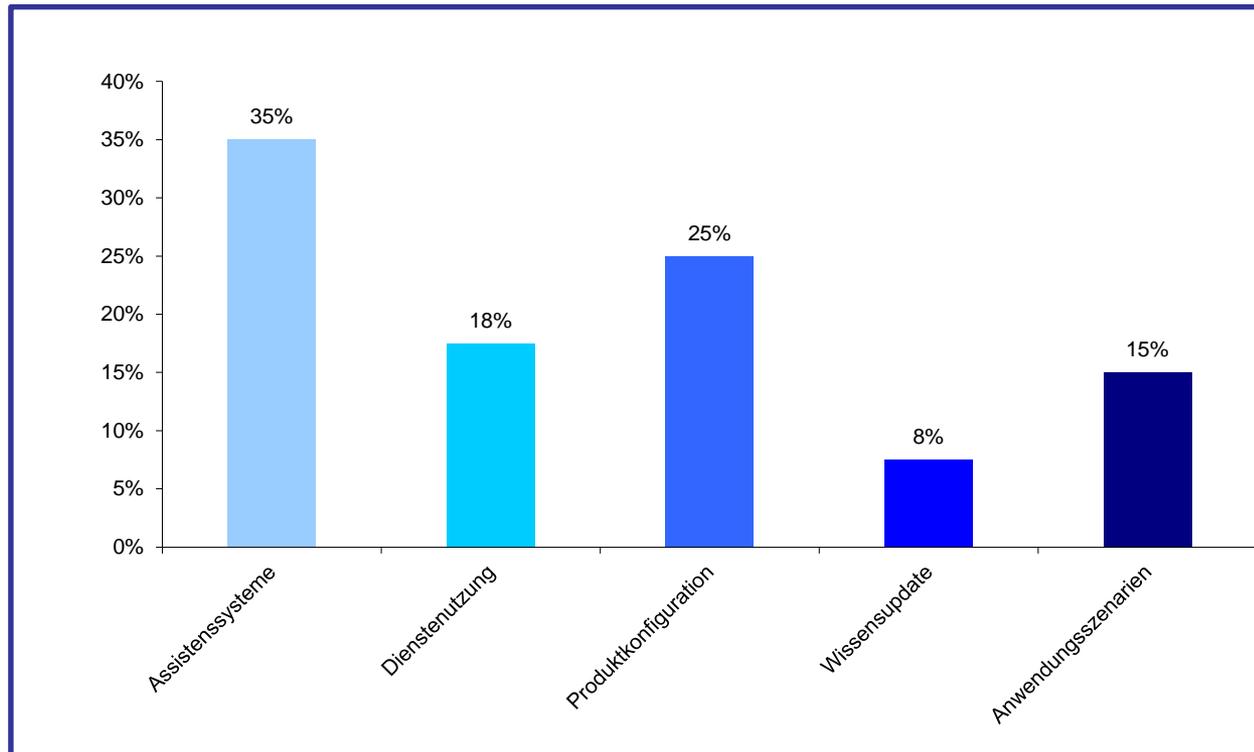
Stichprobe = 52, Mehrfachnennungen

## Wie wichtig werden kontext-basierte Services für die Kundenbeziehung sein?



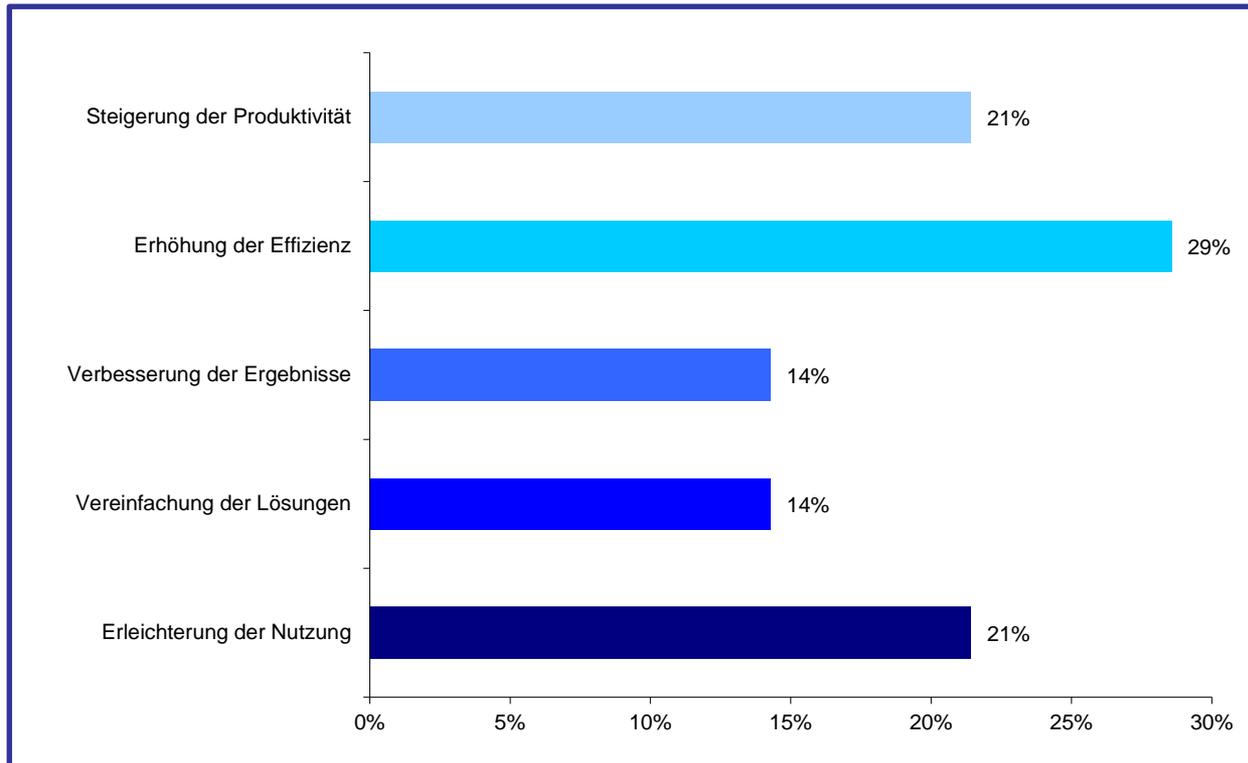
Stichprobe = 52, Mehrfachnennungen

## Wo werden kontext-basierte Angebote im Service in Zukunft zum Einsatz kommen?



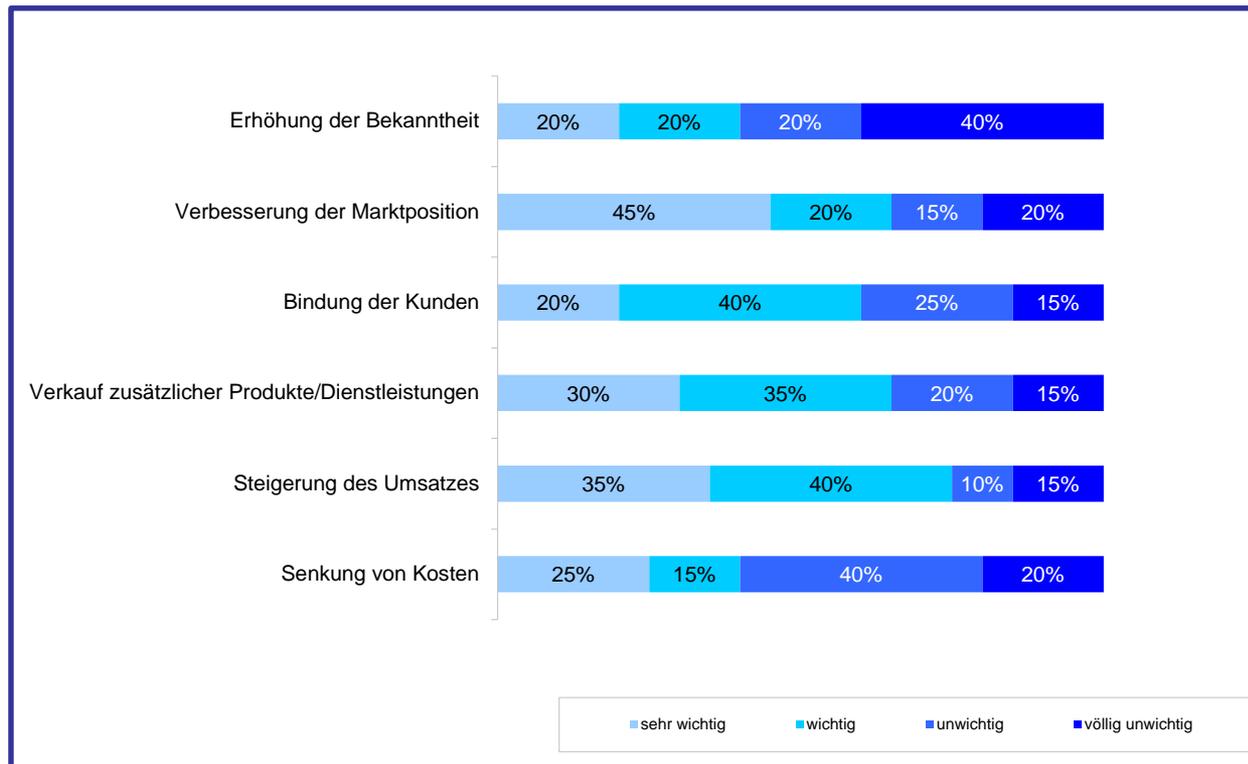
Stichprobe = 52, Mehrfachnennungen

## Welche ökonomischen Effekte werden sich durch situative Serviceangebote ergeben?



Stichprobe = 52, Mehrfachnennungen

## Wie wird sich für Unternehmen das Angebot kontext-basierter Services auswirken?



Stichprobe = 52, Mehrfachnennungen

# Weitere Informationen

## Fakten

### Studien



Schöne, neue Servicewelt!



Die Zukunft im Service!

### Bücher



Service besser kommunizieren



Service erfolgreich machen

### E-Books



Service erfolgreich gestalten



Entwicklungen im Service

## 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: 1962-3654      Jahrgang: 16 - Ausgabe 61      30. August 2018

## SERVICE TRENDS 03/2018

**Editorial**



Liebe Leserin/  
lieber Leser

Auf der Suche nach neuen Wachstumsfeldern entdecken immer mehr Dienstleister das Potential ausgeklügelter Superservices.

Damit sie so formvollendet, funktional und innovativ geraten wie ein perfekt konstruiertes Produkt, müssen auch Dienstleistungen bis ins Detail geplant werden.

Leitgedanke: Ob Informationen, Interaktionen oder Erlebnisse – alles wird aus der Perspektive des Kunden betrachtet und so konzipiert, daß der echten Nutzen hat, wenn er den Service in Anspruch nimmt.

Service Design liefert Denkanstöße und vor allem Unternehmern und Führungskräften auch die Anregung, sich den Service selbst einmal aus Kundensicht anzusehen und als Regisseur sozusagen neu zu inszenieren. Nur so kann es gelingen, Service komplett neu zu definieren.

*Dirk Zimmermann*  
Ihr Dirk Zimmermann

**Trends**

**Service Design**  
Service Design hilft Unternehmen dabei, herausragende Serviceangebote zu entwickeln und bereitzustellen.

**Tendenzen**

**Customer Journey**  
Die Customer Journey stellt die komplette „Reise“ des Kunden vom ersten Kontakt mit einer Dienstleistung bis zur Nutzung dar.

**Tips**

**Touchpoint Management**  
An den Touchpoints im Service sollte ein nahtlos positives Erlebnis für den Kunden gewährleistet werden.

**Tools**

**Design Thinking**  
Design Thinking ist ein Konzept zur kreativen Lösung von Herausforderungen, die sich in der Bereitstellung von Service ergeben

**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:

