

Pressemitteilung:

Berlin im Januar 2017

Neue Studie: „Schöne, neue Servicewelt! Innovationen, Szenarien und Anwendungen“

Kunden erwarten heute eine permanente Verfügbarkeit von Services in allen Lebenslagen: Von unterwegs, zuhause, im Büro und in der Freizeit. Der Service muß das Anliegen schnell, einfach und zuverlässig bearbeiten. Und das alles unter Einbeziehung vorhandener Plattformen, Technologien und Geräte.

Das ist das Fazit einer Studie, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Sommer/Herbst 2016 durchgeführt wurde.

„Das erfordert Serviceinnovationen, mit denen sich Kunden selbst oder untereinander helfen können. Die Relevanz von Self-Services, Kontext-Services, Tragbarer und Vernetzter Services wird weiter deutlich zunehmen. Aus Unternehmenssicht müssen diese Angebote vor allem effizient und zuverlässig im Zusammenspiel funktionieren, um positive Kundenerlebnisse zu schaffen und so die Weiterempfehlungsquote und damit Umsatz und Ergebnis zu steigern“, so Dirk Zimmermann, Direktor des X [iks].

Innovative Services bieten je nach situativen Anforderungen des Nutzungskontexts eine umfassende Unterstützung des Kunden. Dabei steht der Einsatz neuer Technologien immer im Dienst des Kundennutzens und der Serviceziele. „Es sind Lösungen gefragt, die in relevanten Kundenszenarien persönlichen Service und technische Möglichkeiten in perfekter Art und Weise miteinander zu verknüpfen“, so die maßgebliche Einschätzung von Dirk Zimmermann.

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 professionell entwickelt werden sollen, muß das genauso akribisch und methodisch geschehen, wie das bei Produkten der Fall ist. Dazu gehören Entwurf, Evaluierung, Test und Prototyping von neuen, innovativen Ideen. Dazu müssen - auch mit wissenschaftlicher Unterstützung – Labore eingerichtet werden, in denen Services entwickelt und getestet werden können.

„Schließlich 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“, konstatiert Dirk Zimmermann abschließend.

Die kompletten Ergebnisse der Studie können auf der Internetseite des Instituts unter www.DieServiceForscher.de bezogen werden.

Unternehmensinformationen

Das X [iks] 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, Strategieberatung und Konzeptbewertungen sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Innovationen im Service müssen zukünftig den persönlichen Nutzungskontext der Kunden und neue technische Möglichkeiten erfolgreich miteinander verknüpfen.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Innovationen, Studie

Bildunterschrift

Studie "Schöne, neue Servicewelt"