

Pressemitteilung:

Berlin im Juni 2016

Service in Kollaboration – Praxis-Beispiele zur Gestaltung eines persönlichen Kundennutzens!

In den vergangenen Jahren haben sich kollaborative Formen des Konsums entwickelt, bei denen der Zugang zu Produkten und nicht mehr ihr Besitz im Vordergrund steht. Wichtige Treiber sind technische Innovationen, das mobile Internet und digitale Netzwerke. Aber auch gesellschaftliche Wandlungsprozesse wie etwa das pragmatischere Verhältnis zu Eigentum begünstigen diese Entwicklung.

Eine konkrete Ausprägung des kollaborativen Konsums ist das so genannte Peer-to-Peer Sharing. Privatpersonen treten dabei entweder als Anbieter oder als Nachfrager von Gütern oder Dienstleistungen für die geteilte Nutzung auf. Die Vermittlung wird von einem Intermediär – üblicherweise auf einer Internetplattform – koordiniert.

Beispiele für diese neuen Geschäftsmodelle finden sich im Bereich der Mobilität mit Internetplattformen für das private Car-Sharing oder Apps für spontane Fahrgemeinschaften und im Bereich von privaten Übernachtungsmöglichkeiten mit speziellen Vermittlungsportalen.

Ebenfalls zum Peer-to-Peer Sharing zählen Tausch- und Verkaufs-Portale – oder auch Redistributionsmärkte genannt – für gebrauchte Gegenstände wie Kleidung oder Kinderspielzeug.

Bislang ist zwar nur jeder Zehnte mit solchen Angeboten vertraut, aber fast jeder Dritte könnte sich vorstellen, Dinge übers Internet mit anderen zu teilen, wie aktuelle Untersuchungen zeigen.

Das X[iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign stellt immer wieder „Neue Services“ vor und bewertet diese gleichzeitig auf die wichtigsten Kundenvorteile hin.

Die aktuelle Auswahl „SERVICES CASES Volume 21“ kann kostenfrei unter <http://www.dieserviceforscher.de/produkte/beispiele/> heruntergeladen werden.

Weitere interessante Sammlungen von „Service-Beispielen“ sind dort ebenfalls zu finden.

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, Beratung und Coaching 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

Tauschen oder leihen, statt kaufen und besitzen! Neue, digitale Services unterstützen kollaborative Formen des Konsums.

Keywords

Service, Kunde, Digitalisierung, Kollaboration, Konsum

Bildunterschrift

SERVICE CASES Volume 21