

Pressemitteilung:

Berlin im November 2018

„Kontext-Service“ – Situative Serviceangebote wirken sich positiv aus

Der Service wird durch neue Anwendungsbereiche der Digitalisierung in Zukunft deutlich individueller. So können durch die zunehmende Einbeziehung des Kontextes neue symbiotische Verbindungen zwischen Kunden und Unternehmen entstehen.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Herbst 2018 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung von kontext-basierten Services weiter zunehmen wird. Vorteile dieser Entwicklung für Unternehmen sehen sie in der Verbesserung der Kundeninteraktion (50%), der Vereinfachung der Kundenlösungen (45%) und der Anpassung an Kundenszenarien (40%).

Das Angebot „situativer Serviceangebote“ wird sich vor allem auf die Erhöhung der Effizienz (29%), Erleichterung der Nutzung (21%) und die Steigerung der Produktivität (21%) auswirken.

Dabei werden Ihrer Meinung nach die kontext-basierten Angebote im Service vor allem als Assistenzsysteme (39%), in der Produktkonfiguration (25%) sowie in der Dienstenutzung (18%) zum Einsatz kommen.

Neue Technologien wie kontext-sensitive Apps (33%), Wearable Devices (28%) und GPS-Ortungsmöglichkeiten (18%) würden sich für die Realisierung von individuellen Serviceangeboten im Kundenkontext besonders eignen.

Letztlich könnte sich das Angebot kontext-basierter Services für Unternehmen auch auf die Verbesserung der Marktposition (45%), die Steigerung des Umsatzes (35%) und den Verkauf zusätzlicher Produkte/Dienstleistungen (30%) auswirken.

Erste Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de heruntergeladen 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

Durch die Bereitstellung individueller Angebote können Unternehmen in Zukunft die Nachfrage der Kunden nach situationsgerechten Services bedienen.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Kontext, Angebote

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Kontext-Service"