

# *Crossmedialer Dialog!*

## Online-Umfrage

März/April 2016

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

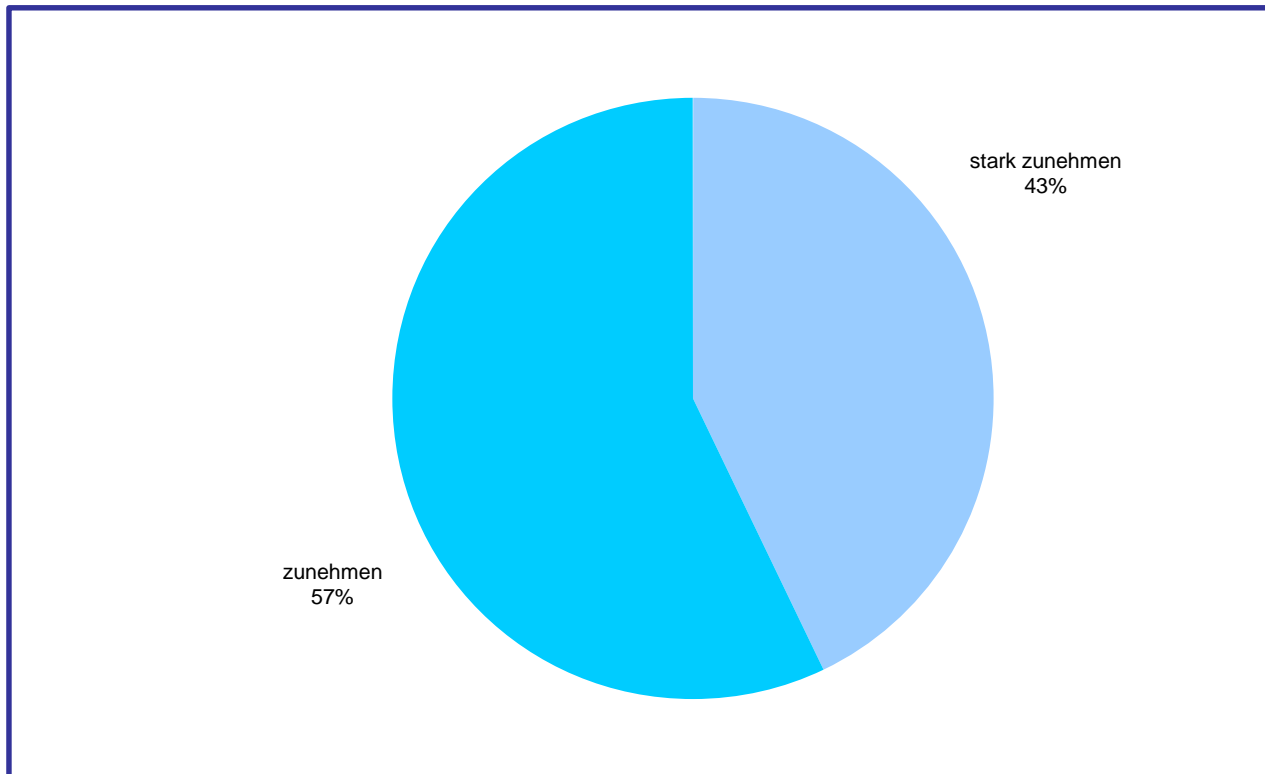
D-13187 Berlin

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

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

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

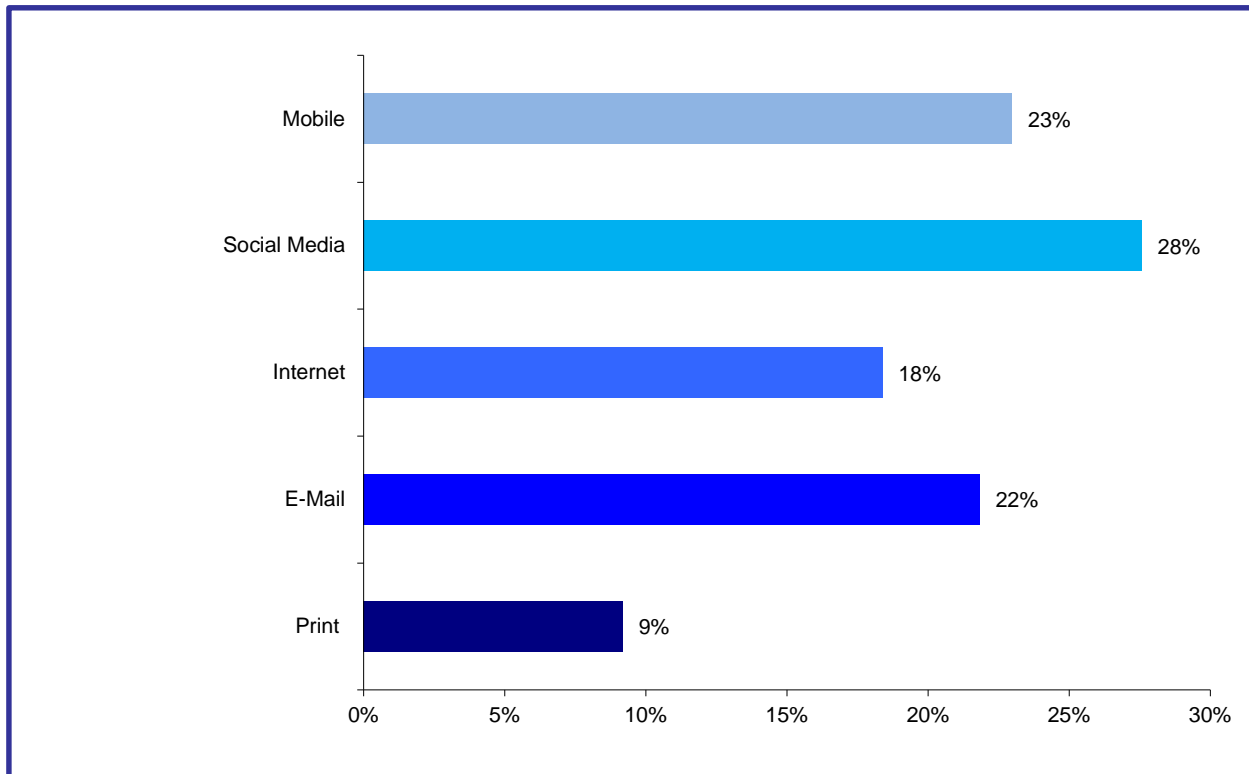
## Wie wird sich in Zukunft die Bedeutung eines crossmedialen Dialogs verändern?



Stichprobe = 72

# Crossmedialer Dialog

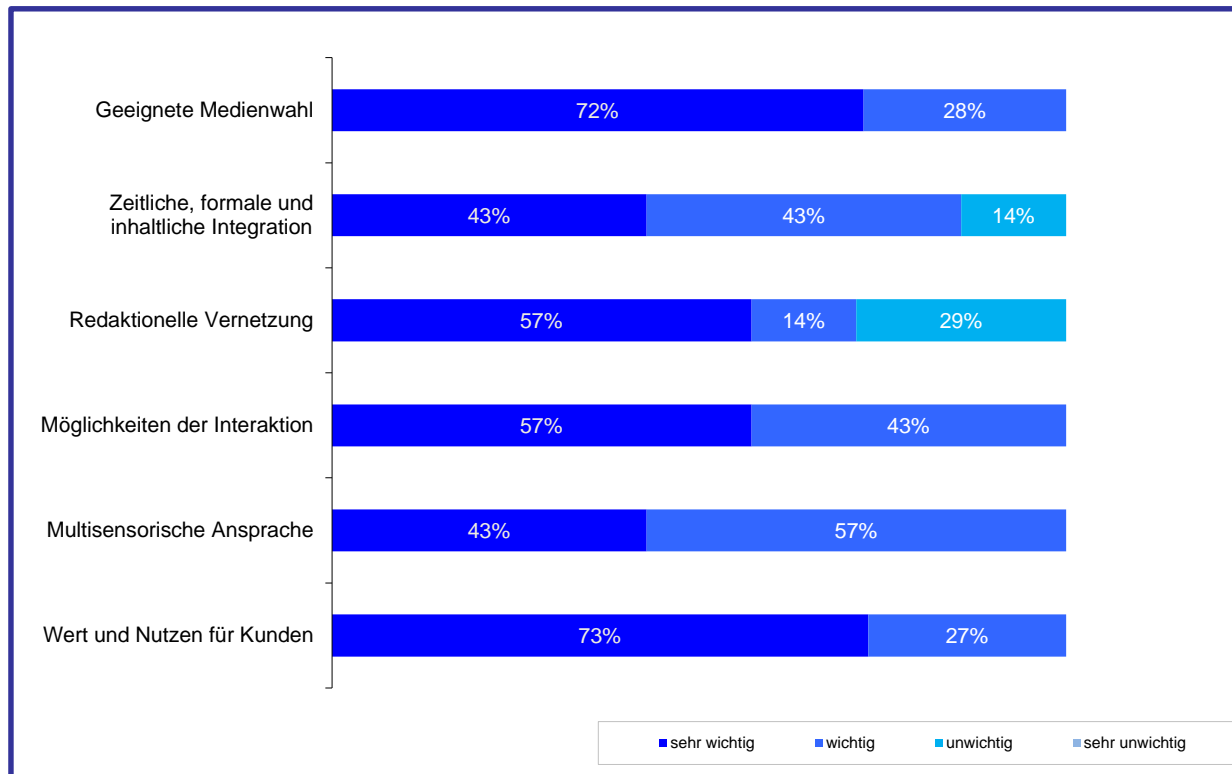
Welche Medien wären gut geeignet für einen crossmedialen Dialog mit den Kunden?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

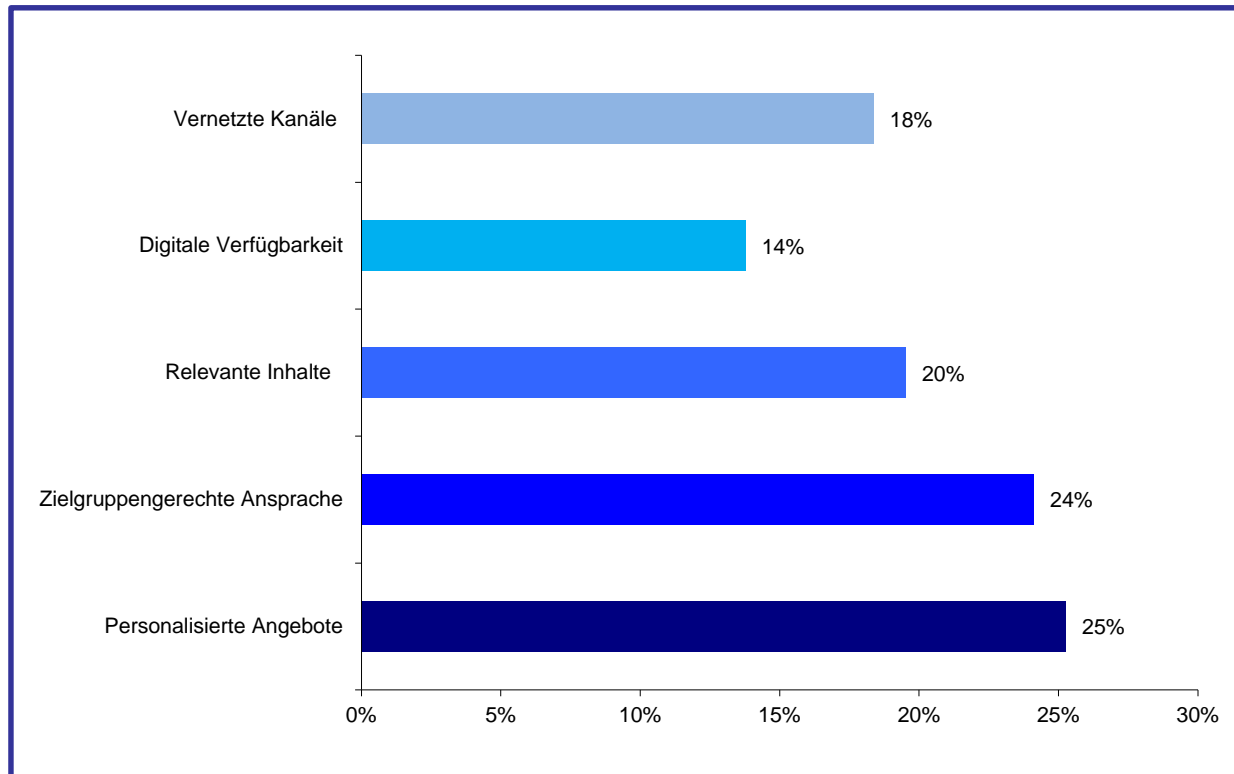
# Crossmedialer Dialog

## Wie wichtig würden dabei bestimmte Aspekte eines crossmedialen Dialogs sein?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

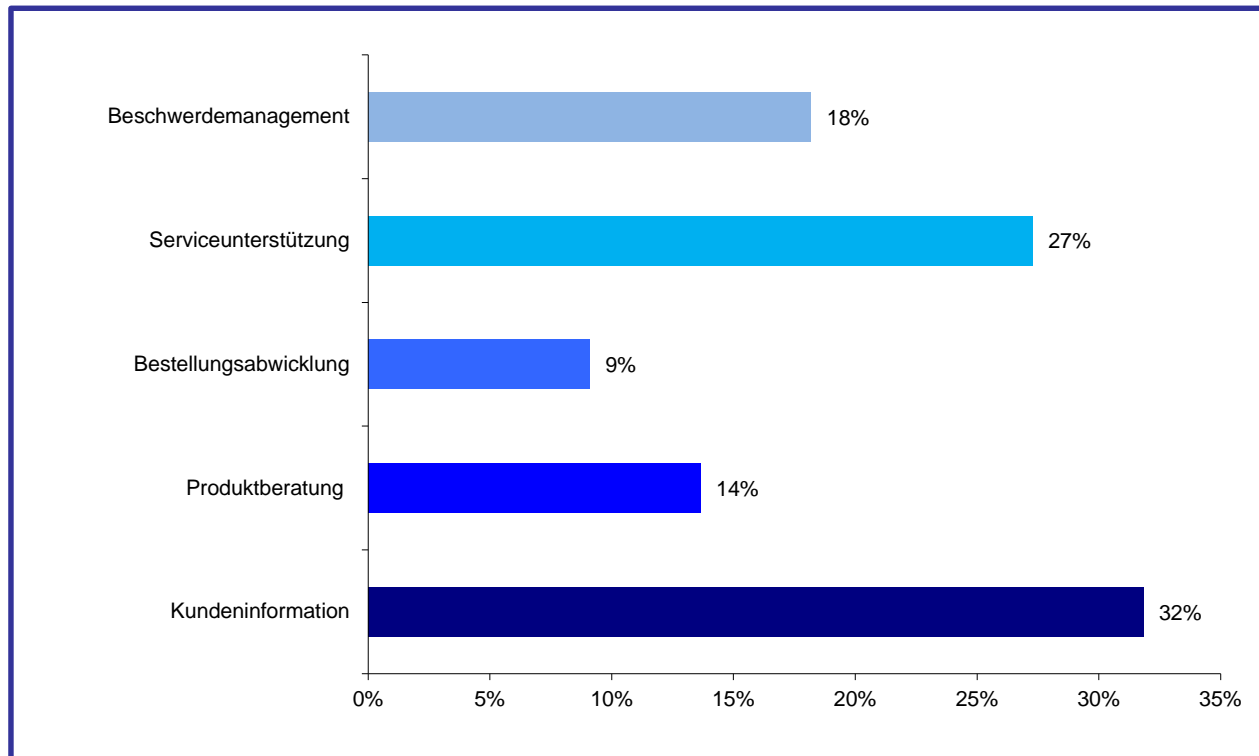
## Welche wären die größten Herausforderungen eines crossmedialen Dialogs?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Crossmedialer Dialog

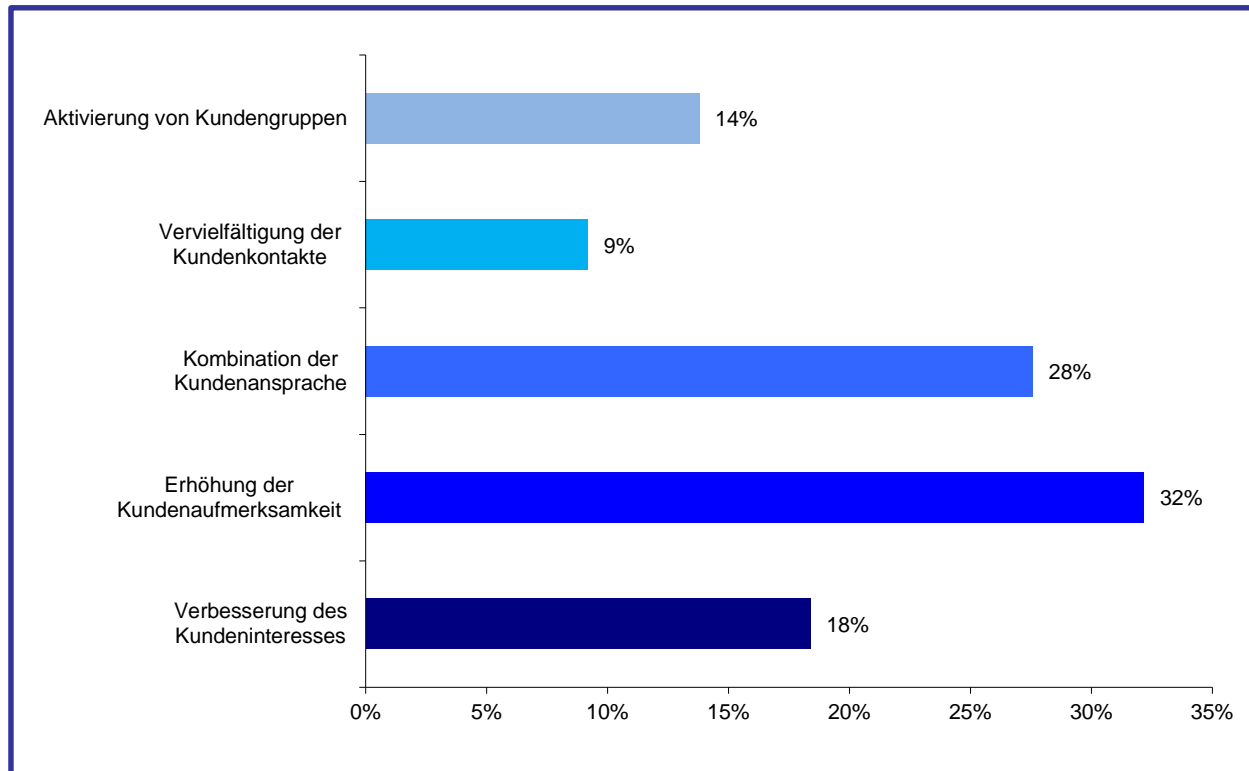
Welche Aufgaben in der Kundenkommunikation könnte ein crossmedialer Dialog zukünftig am besten erfüllen?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Crossmedialer Dialog

## Wozu ließe sich der crossmediale Dialog in der Kundenkommunikation besonders gut einsetzen?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

## Fakten

### Studien



Kundendialog 2.0!



Telephone Services!

### E-Books



Erfolgreiches  
Telefonmanagement



## 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: 1962-3854 Jahrgang: 14 - Ausgabe 51 18. Februar 2016

## SERVICE TRENDS 01/2016

### Editorial



Liebe Leserin/  
lieber Leser

Kunden nutzen heute immer öfter unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme im Service.

Das Wechseln der Kanäle wird zur Selbstverständlichkeit – genauso wie die Erwartung der Kunden, daß die von Unternehmen zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle miteinander vernetzt sind.

Doch zu oft laufen Telefon, E-Mail, Internet und Social Media in den Unternehmen unverbunden nebeneinander her. Die Prozesse und Inhalte sind nicht aufeinander abgestimmt und Kunden erleben Medien- und Prozeßbrüche.

Kunden, die sich einen Service über verschiedene Kanäle wünschen, erwarten nicht nur eine funktionierende Technik, sondern vor allem eine konsistente, einfach zu bedienende und zeitsparende Kommunikation.

Unternehmen müssen deshalb überlegen wie sie sich auf diesen Wandel einstellen wollen, um Kunden auch in Zukunft mit ihrem Service optimal bedienen zu können.

*Dirk Zimmermann*

**Ihr Dirk Zimmermann**

### Trends

#### Multichannel im Service

Der „Mehr-Kanal-Ansatz“ im Service entwickelt sich für Unternehmen zu einer besonderen Herausforderung.

### Tendenzen

#### Serviceleistungen im Internet

Die Wandel in den Kundenbedürfnisse spiegelt sich bisher nur selten in Online-Services wider.

### Tips

#### Telefon als Service-Kanal

Als ein Medium mit schnellen Reaktionszeiten ist das Telefon im Service nach wie vor gefragt.

### Tools

#### Service per Messenger

Insbesondere junge Kunden tauschen sich im Service gerne über Lösungen mit anderen aus.

### 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:

