

Asynchrone Kommunikation!

Online-Umfrage
September/Oktober 2017

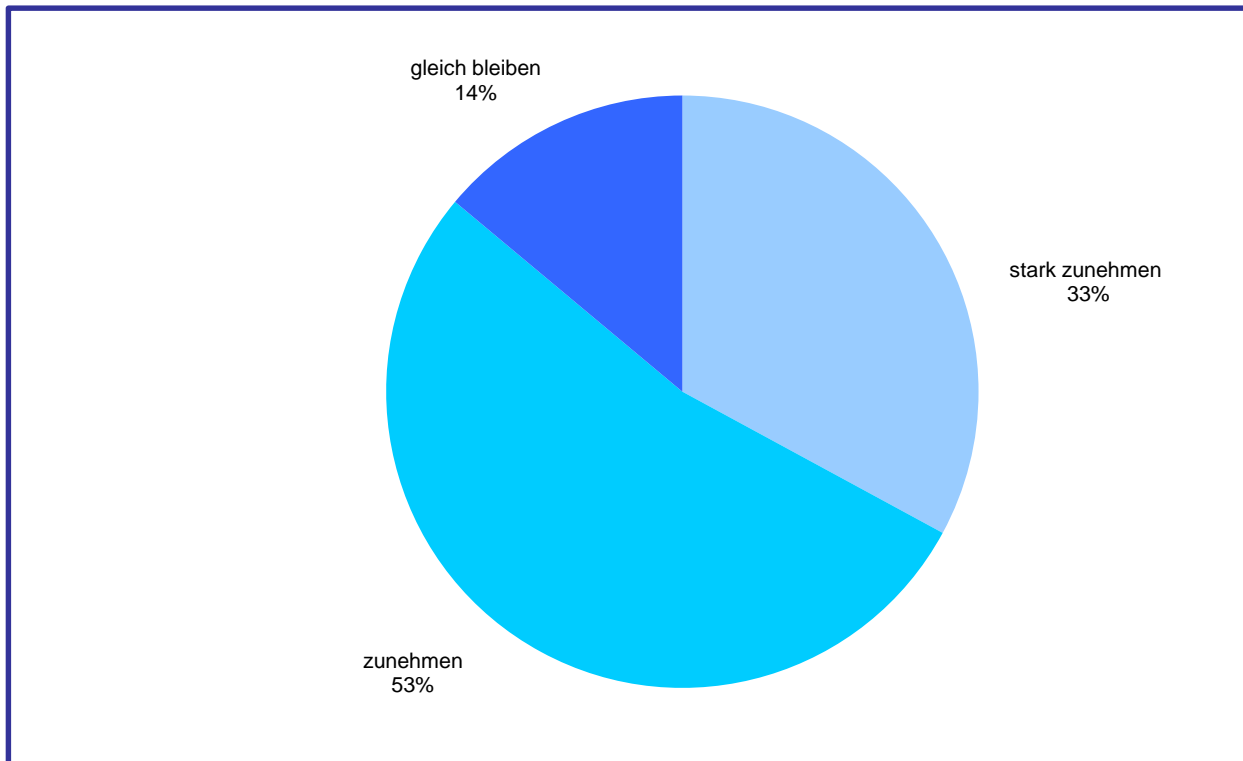
X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

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

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

Internet: www.DieServiceForscher.de

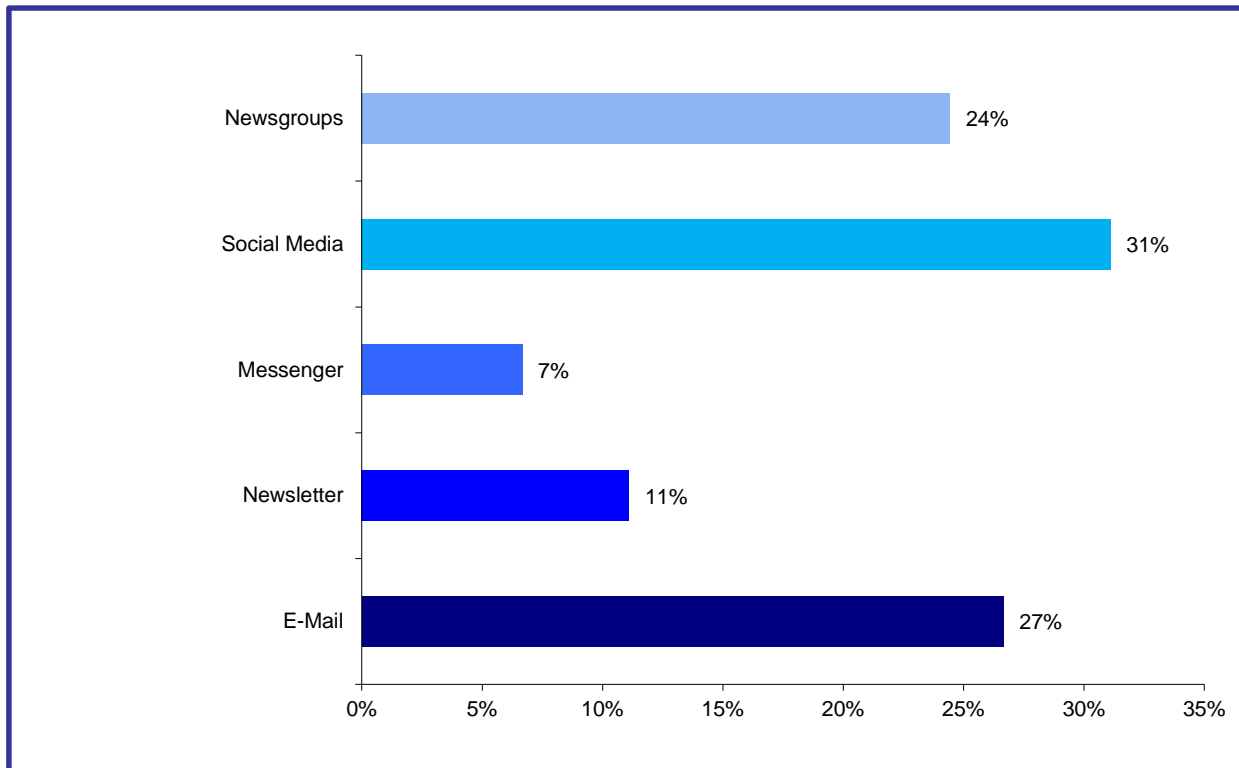
Wie wird sich in Zukunft die Bedeutung der asynchronen Kommunikation verändern?



Stichprobe = 48

Asynchrone Kommunikation

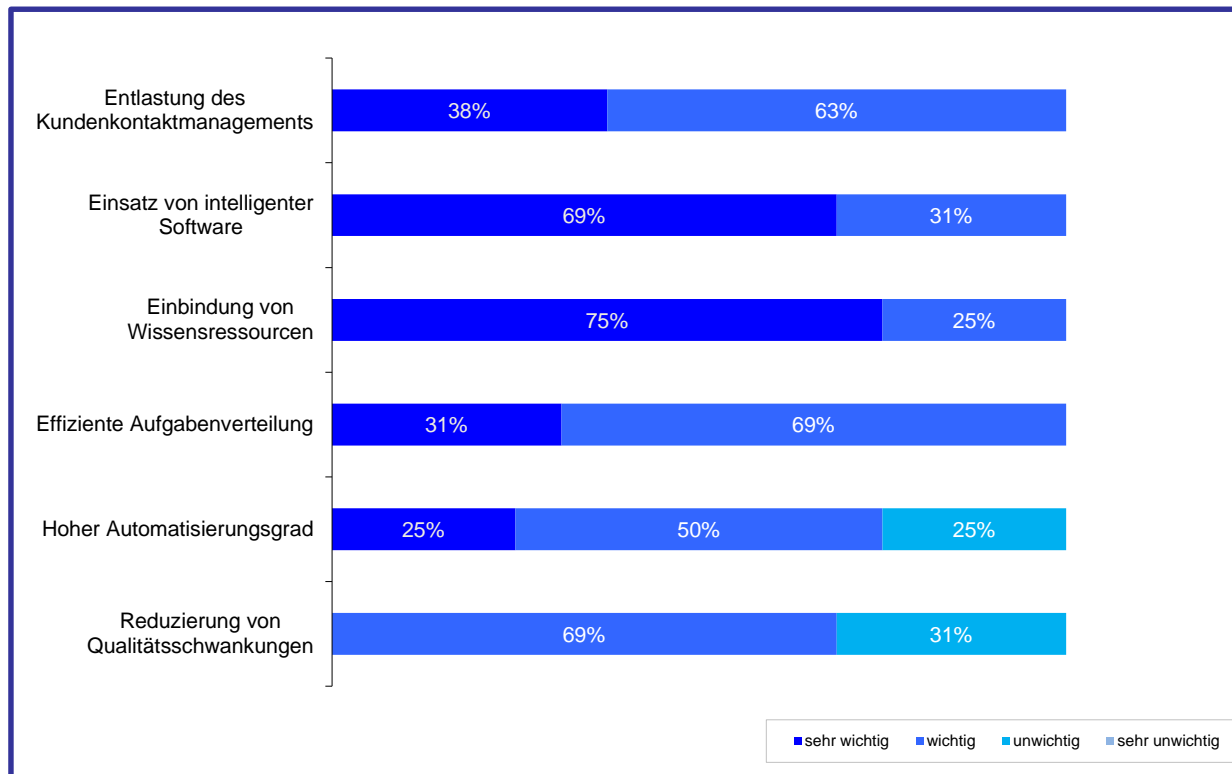
Welche Medien wären gut geeignet für eine asynchrone Kommunikation mit den Kunden?



Stichprobe = 48, Mehrfachnennungen

Asynchrone Kommunikation

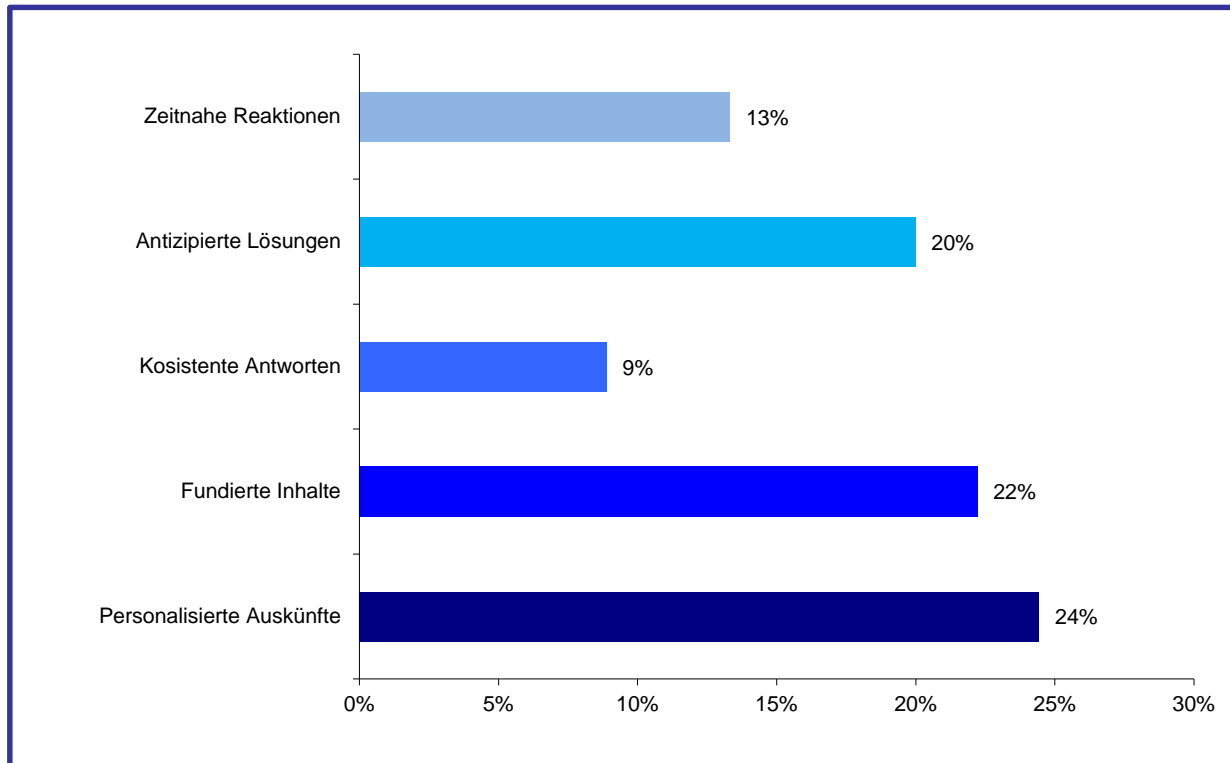
Wie wichtig würden dabei bestimmte Aspekte der asynchronen Kommunikation sein?



Stichprobe = 48

Asynchrone Kommunikation

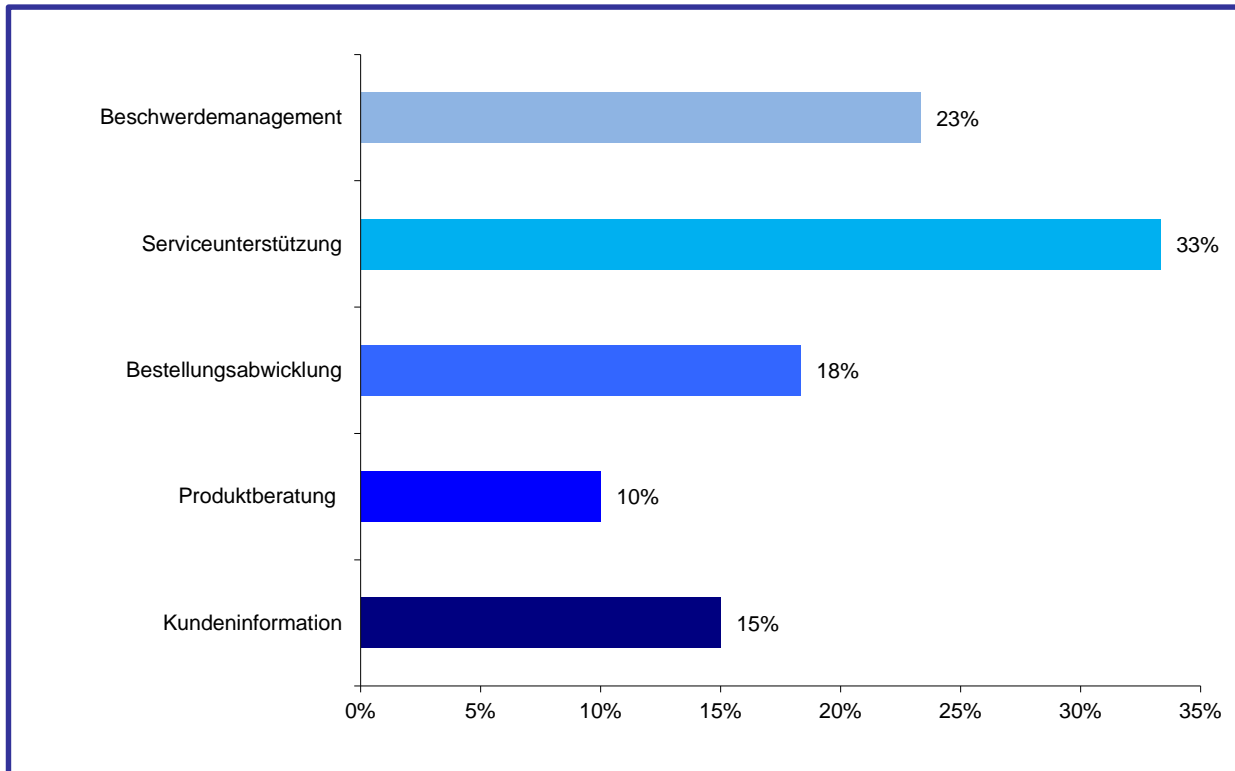
Welche wären die größten Herausforderungen in der asynchronen Kommunikation?



Stichprobe = 48, Mehrfachnennungen

Asynchrone Kommunikation

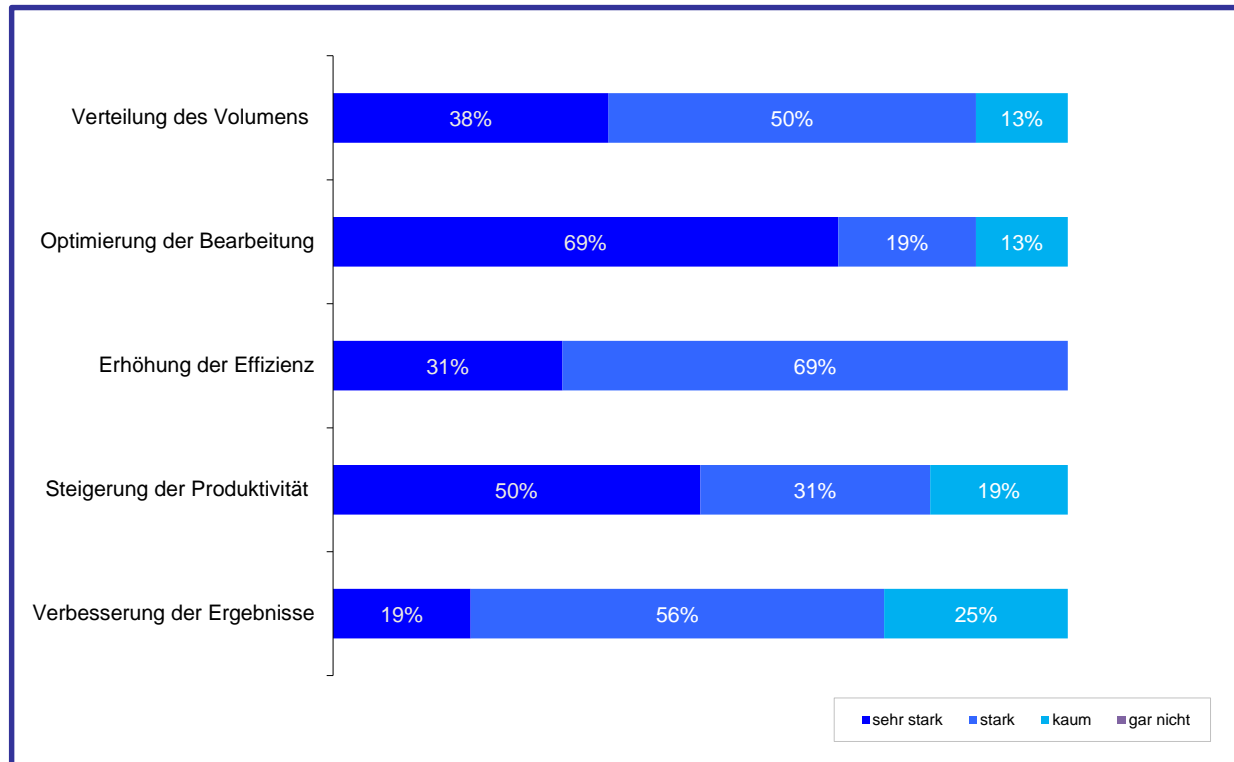
Welche Aufgaben könnte die asynchrone Kommunikation zukünftig am besten erfüllen?



Stichprobe = 48, Mehrfachnennungen

Asynchrone Kommunikation

Wie wird sich für Unternehmen der Einsatz asynchroner Kommunikation auswirken?



Stichprobe = 48

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

ISSN Nummer: 1962-3654 Jahrgang: 15 - Ausgabe 57 17. August 2017

SERVICE TRENDS 03/2017

Editorial



Liebe Leserin/
lieber Leser

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.

Unternehmen sind gut beraten, den Einsatz neuer Technologien im Hinblick auf die eigene Strategie und die Erfüllung der Erwartungen der Kunden im Service genau zu prüfen.

Neue Technologien können „echte Mehrwerte“ im Service liefern, haben aber zur Voraussetzung das Zugang, Funktion und Anwendung für Kunden transparent und nachvollziehbar sind sowie das Ergebnis der Nutzung positiv ausfällt.



Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Internet der Dinge

Durch die Steuerung realer Gegenstände über das Internet entstehen neue Möglichkeiten im Service.

Tendenzen

Beacon Technologie

Mit dem Einsatz von kleinen Sendern lassen sich verschiedene Informationsangebote im Service einrichten.

Tips

Wearable Devices

Die Nutzung tragbarer Geräte schaffen die Voraussetzungen für die Entwicklung neuer Services.

Tools

Recommender Systems

Das Wissen über den Kunden bildet die Voraussetzung für eine personalisierte Ausrichtung des Service.

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

ePost: office@DieServiceForscher.de

Folgen Sie uns auf:

