

# *Service im Social Web!*

Online-Umfrage  
September/Oktober 2010

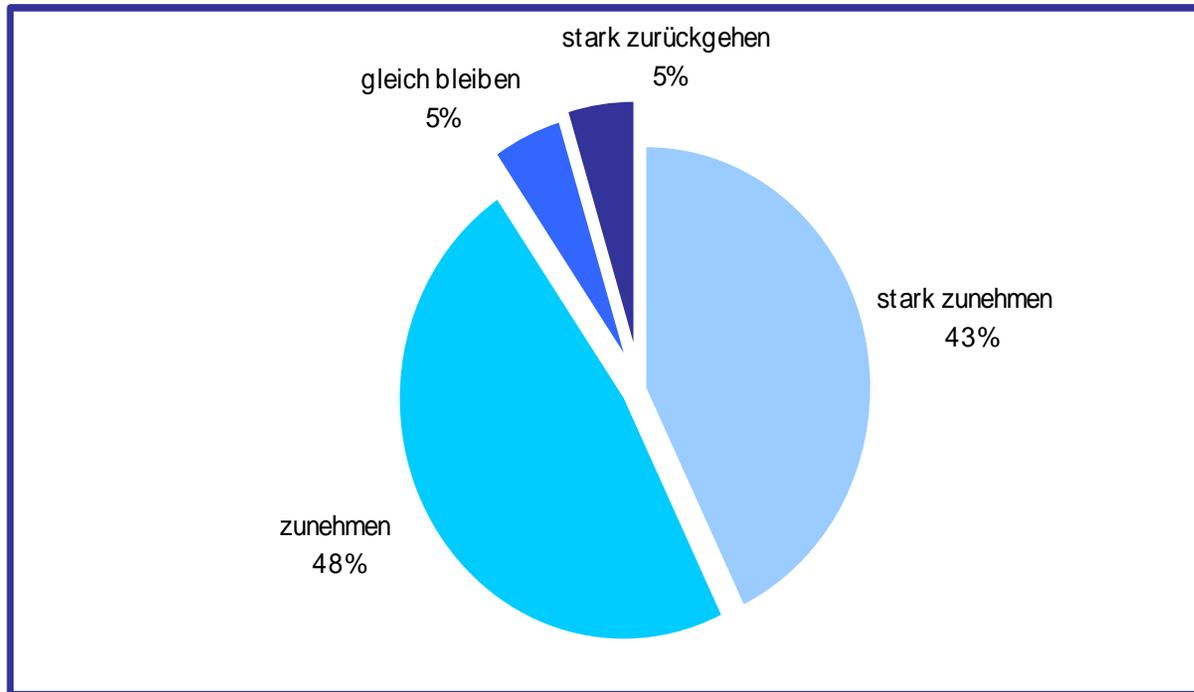
X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®  
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b  
D-13187 Berlin

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

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

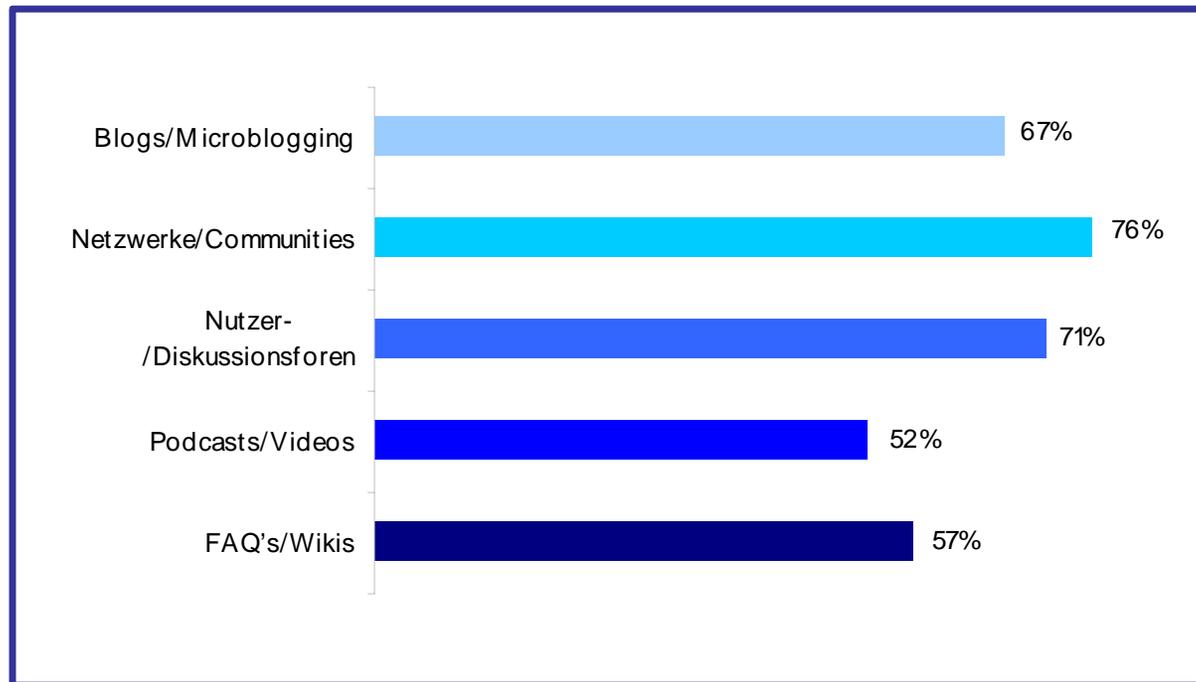
Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

## Wie wird sich die Bedeutung des Social Web im Service entwickeln?



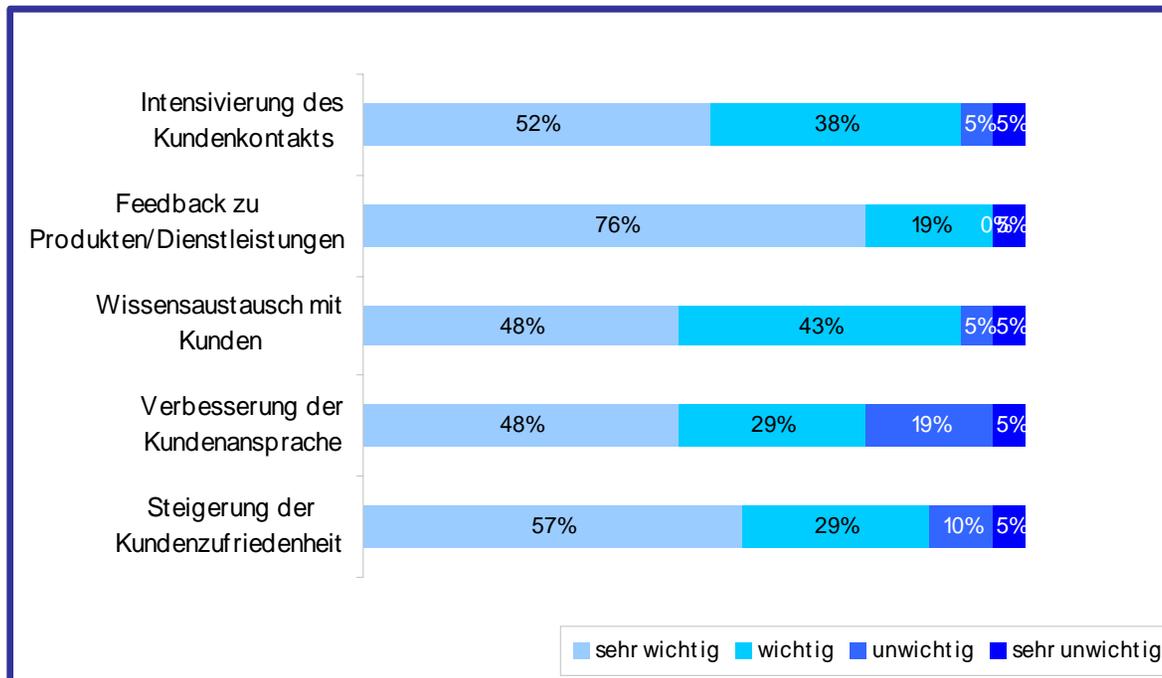
Stichprobe = 211

## Welche Formen des Social Web sind gut geeignet für eine Nutzung im Service?



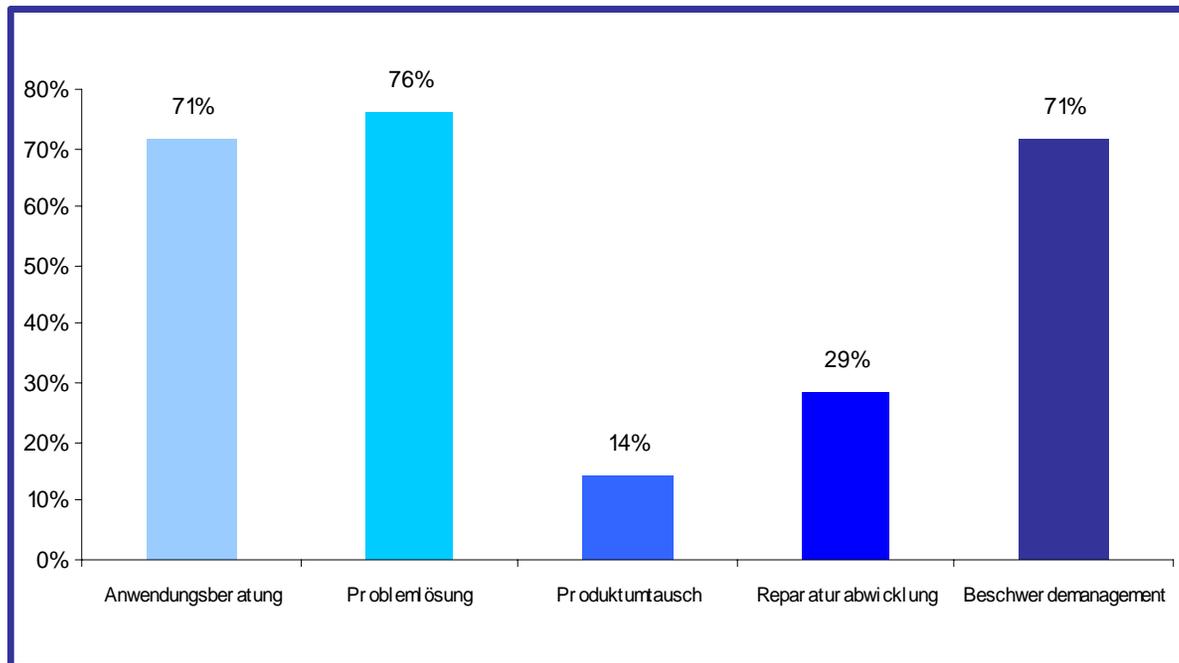
Stichprobe = 211, Mehrfachnennungen möglich

## Wie wichtig werden dabei bestimmte Aspekte des Social Web im Service sein?



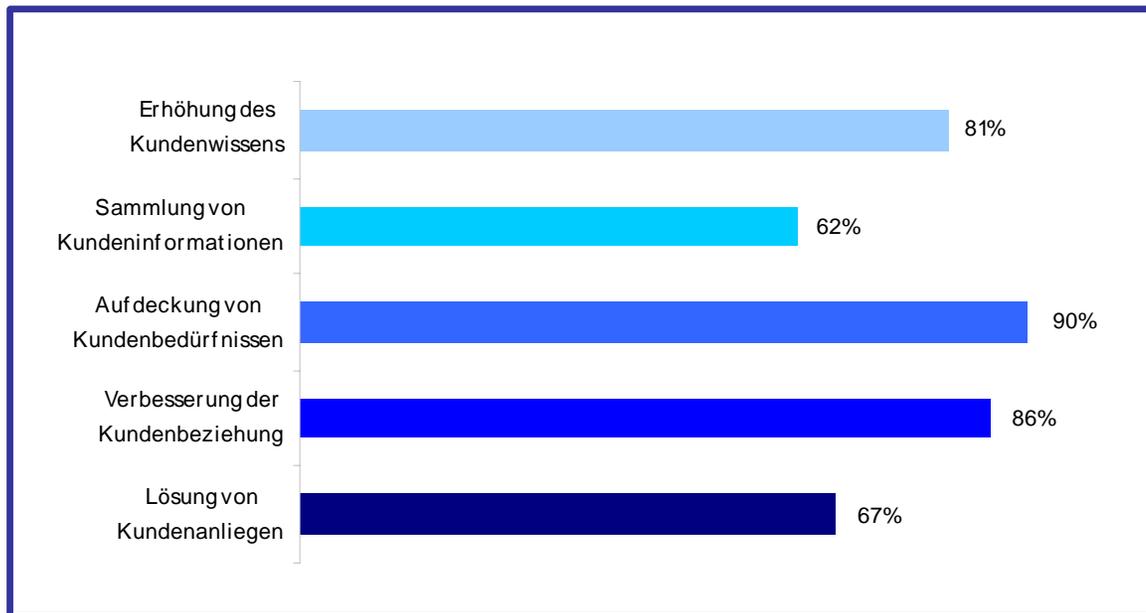
Stichprobe = 211, Werte gerundet

## Welche Aufgaben im Service kann das Social Web zukünftig am besten erfüllen?



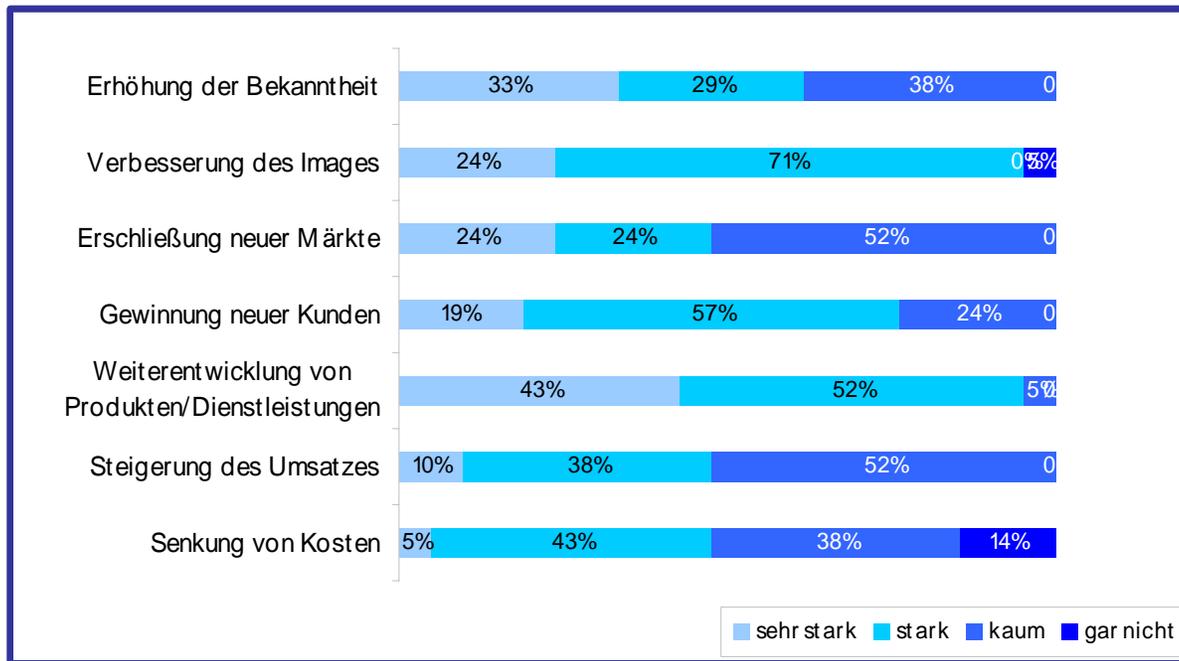
Stichprobe = 211, Mehrfachnennungen möglich

## Wozu kann insbesondere das Social Web im Service von Unternehmen eingesetzt werden?



Stichprobe = 211, Mehrfachnennungen möglich

## Wie wird sich für Unternehmen der Service im Social Web auswirken?



Stichprobe = 211, Werte gerundet

## Profil

### Fakten

- Schwerpunkte: Serviceforschung und Kommunikationsentwicklung
- Gebiete: Marketing, Messen, Internet und Corporate Identity
- Leistungen: Marktstudien, Praxisanalysen, Themenrecherchen, Beratung, Vorträge und Seminare
- Märkte: Top-Unternehmen, Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen bzw. Verbände
- Gründung: März 2000
- Standorte: Berlin, Hamburg, Frankfurt am Main
- Team: 5-10 Mitarbeiter

### Auszug aus der Kundenliste

- Deutsche Post AG
- Deutsche Messe AG
- Dresdner Bank AG
- Schweizerische Mobiliar
- Techniker Krankenkasse
- Merck KGaA
- SEW EURODRIVE GmbH & Co. KG
- TÜV Süddeutschland
- Volkswagen AG
- Eurawasser GmbH
- HanseNet

## Kontakt

### Standorte

#### Berlin

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

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

#### Hamburg

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®  
Schulkamp 20b  
D-22609 Hamburg

Fon: + 49 (0) 4 0 / 89 80 70 02

#### Frankfurt/Main

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®  
Am Weingarten 25  
D-60487 Frankfurt/Main

Fon: + 49 (0) 6 9 / 713 778 28

### Internet

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

ePost: [office@DieServiceForscher.de](mailto:office@DieServiceForscher.de)

Twitter: <http://twitter.com/Xiks>

Facebook: <http://www.facebook.com/pages/X-iks-Institut-fur-Kommunikation-und-ServiceDesign/74510097481>

### Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Berlin)

Dr. Gunhild Kestermann (Hamburg)

Norbert Hoffmann (Frankfurt/Main)