

# *Service Automatisierung!*

Online-Umfrage  
September/Oktober 2016

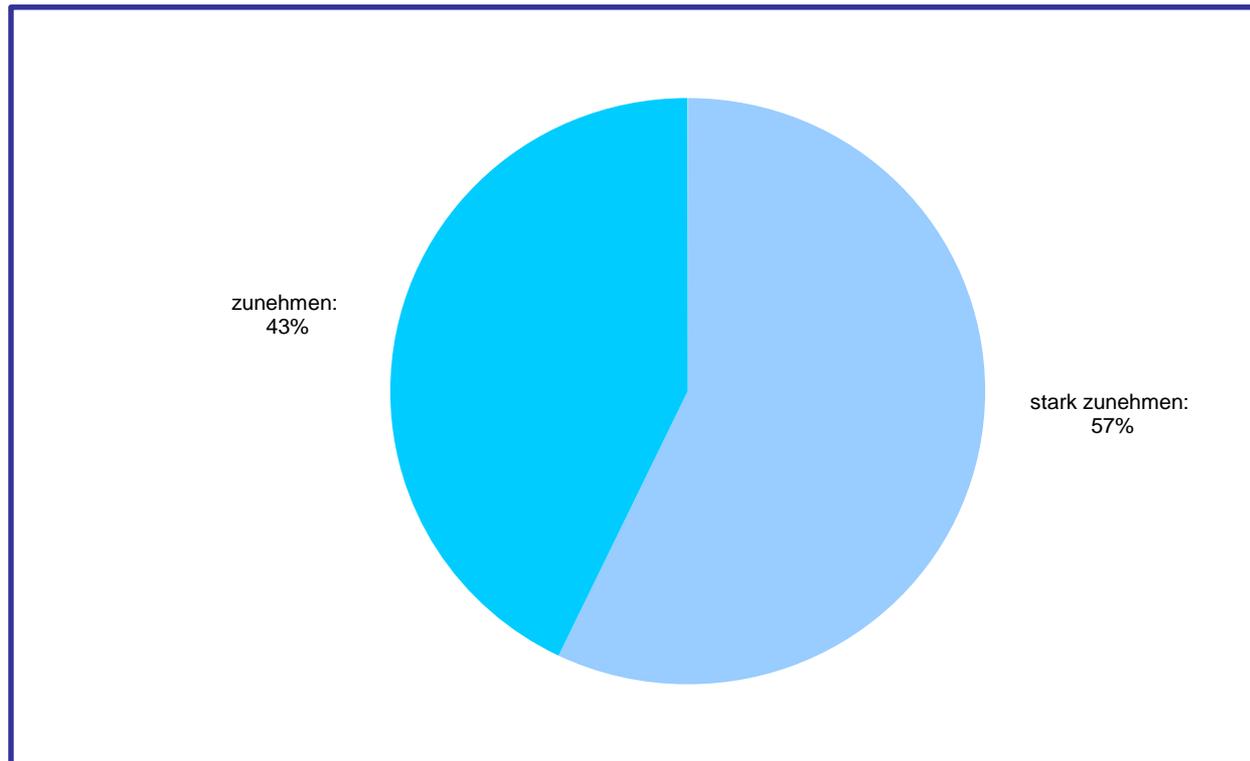
X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®  
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b  
D-13187 Berlin

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

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

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

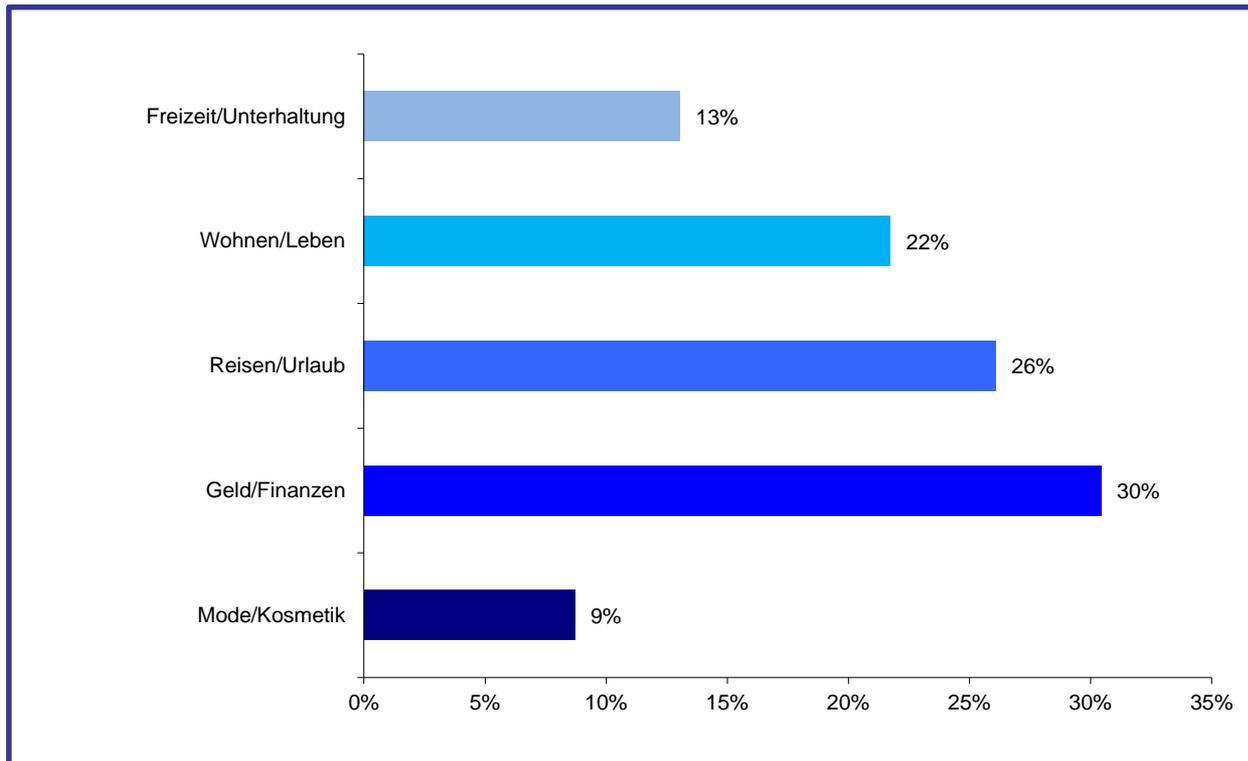
## Wie wird sich die Bedeutung der Automatisierung im Service entwickeln?



Stichprobe = 72

# Service Automatisierung

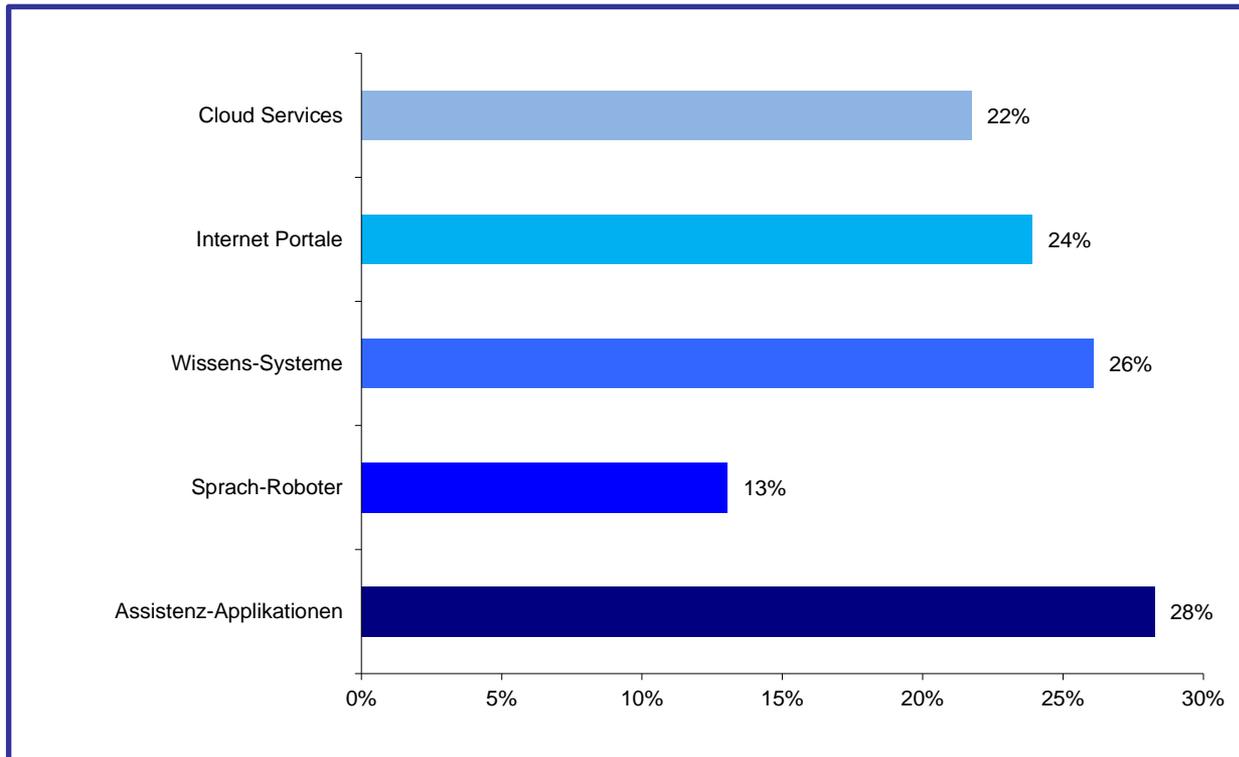
## Wo werden automatisierte Anwendungen im Service in Zukunft zum Einsatz kommen?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Service Automatisierung

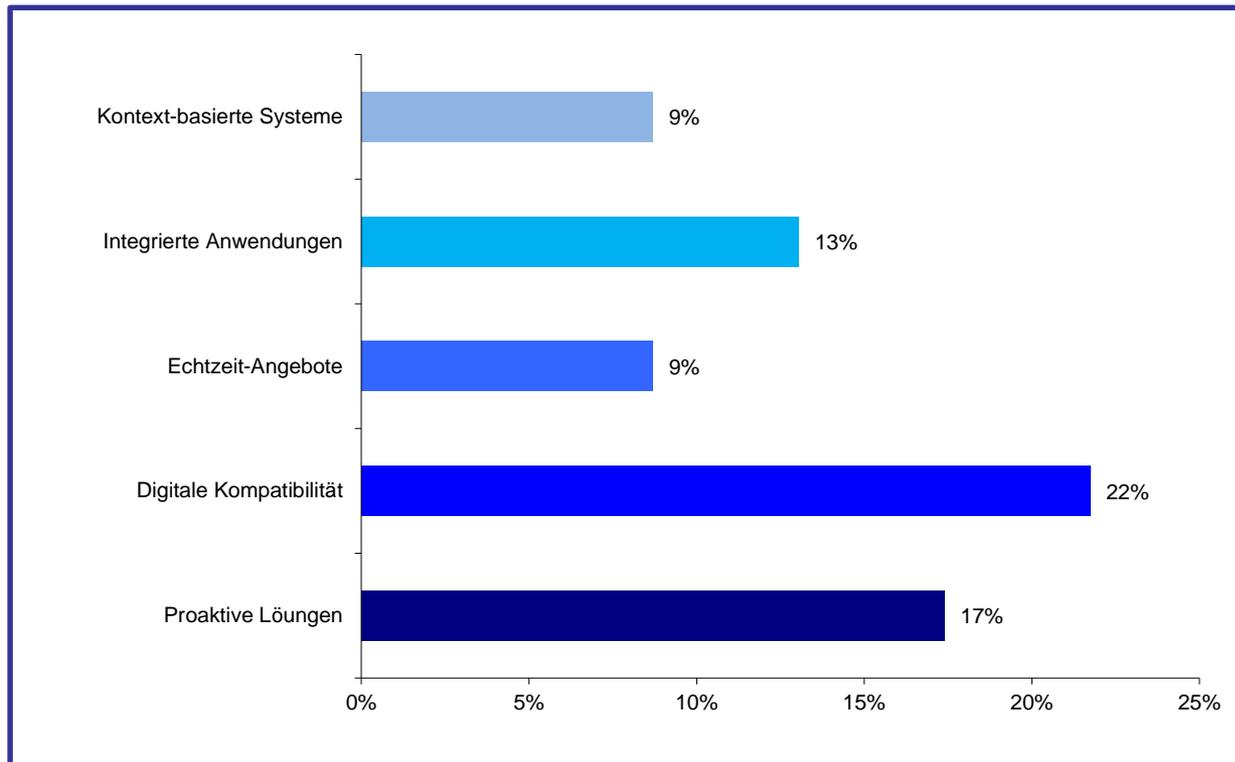
Welche Anwendungen wären gut geeignet für eine Nutzung im automatisierten Service?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Service Automatisierung

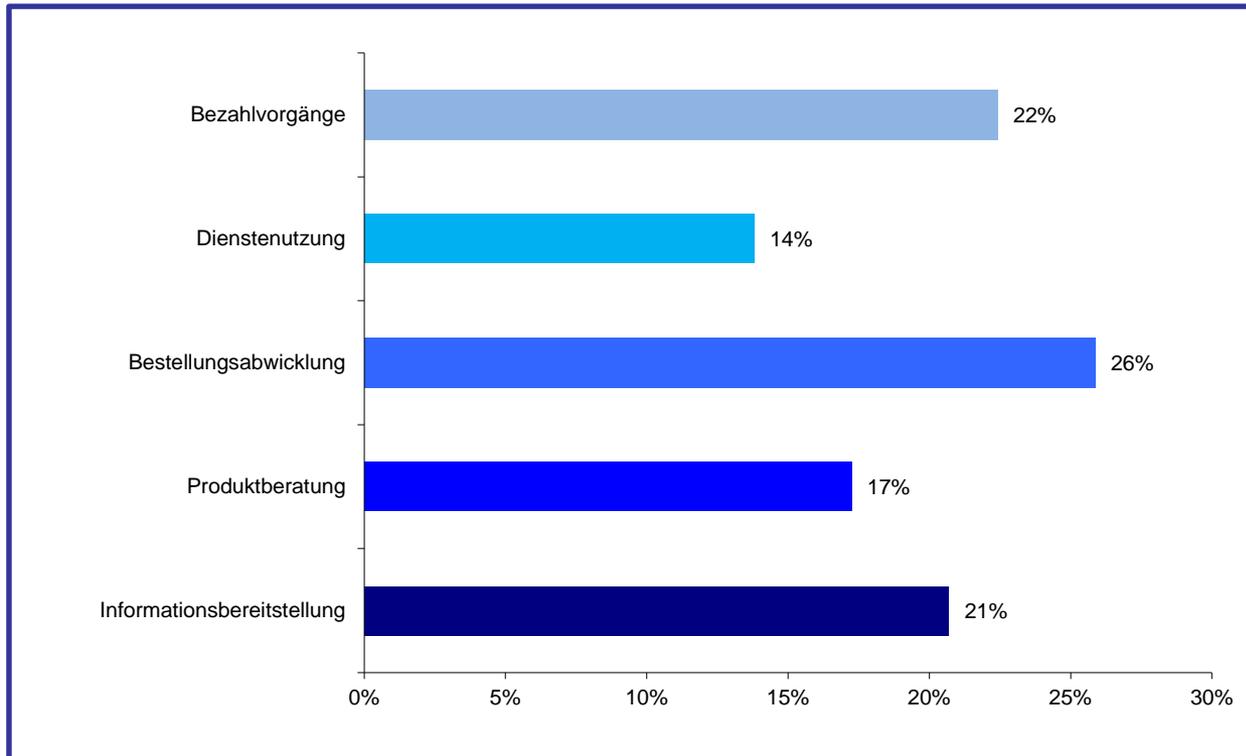
Welche wären die größten Herausforderungen einer erfolgreichen Service-Automatisierung?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Service Automatisierung

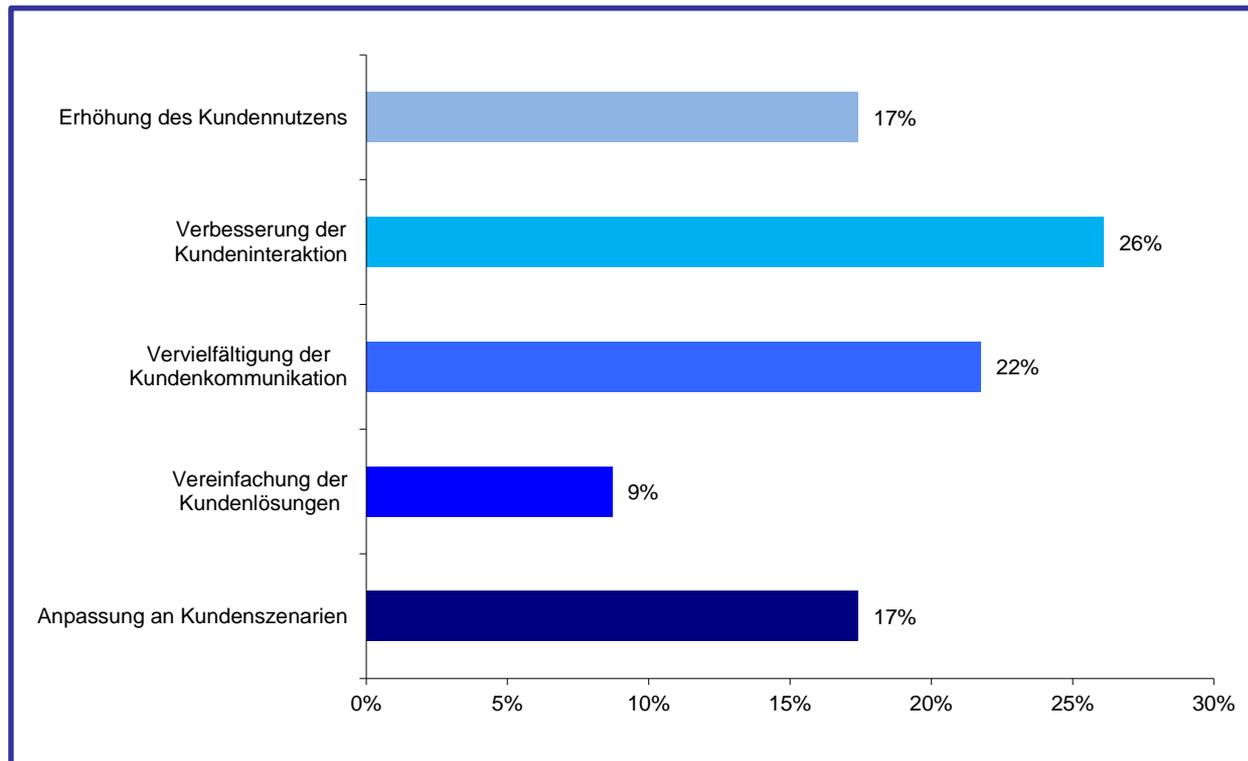
Welche Aufgaben im Service könnten automatisierte Lösungen zukünftig am besten erfüllen?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Service Automatisierung

Welche Kundeneffekte könnten sich durch automatisierte Services ergeben?



Stichprobe = 72, Mehrfachnennungen

# Weitere Informationen

## Fakten

### Studien



Die Zukunft im Service!



Service aus Kundensicht!

### Bücher



Service erfolgreich machen



Faktor Service

### E-Books



Service erfolgreich gestalten



Entwicklungen im Service

## 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: 1862-3654      Jahrgang: 14 - Ausgabe 53      18. August 2016

## SERVICE TRENDS 03/2016

### Editorial



Liebe Leserin/  
lieber Leser

Dem Service via Social Media kommt eine wachsende Bedeutung zu. Doch viele Unternehmen haben in diesem Bereich noch großen Nachholbedarf. So werden bei sehr vielen Unternehmen Kundenanfragen über soziale Netzwerke noch nicht gleichwertig zu Anfragen via Telefon, E-Mail oder Kontaktformular der Internetseite behandelt.

Dadurch lassen sich die Unternehmen eine wichtige Möglichkeit zur Kundenbindung und auch zur Neukundengewinnung entgehen. Denn Kunden sehen Social Media mittlerweile als eine sehr effektive Kontaktmöglichkeit an und ziehen diesen Weg den anderen Möglichkeiten oftmals vor.

Auch in den kommenden Jahren wird die Bedeutung der sozialen Netzwerke weiter wachsen. Und deshalb werden Unternehmen nicht mehr darum herumkommen, Social Media als einen weiteren Service-Kanal anzusehen, über den mit dem Kunden effektiv kommuniziert werden kann.

*Dirk Zimmermann*

Ihr Dirk Zimmermann

### Trends

#### Soziale Medien im Service

Facebook, Twitter und Co. bieten eine Reihe von Chancen für den Austausch mit dem Kunden.

### Tendenzen

#### Geeignete Plattformen

Für das Angebot von Service sind die funktionalen Möglichkeiten der sozialen Netzwerke zu beachten.

### Tips

#### Relevante Vernetzung

Die notwendige Verknüpfung der Service-Plattformen ist eine der Herausforderungen für Unternehmen.

### Tools

#### Social Media ROI

Service-Angebote in sozialen Medien können sich auf Dauer für Unternehmen auszahlen.

### 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:

