

## Titel

- „Digitale Services – Strategien, Konzepte und Lösungen“

## Hintergrund

- Die Digitalisierung hat zu starken Veränderungen im Kundenverhalten geführt: Kunden sind Multichannel-Profis, sie springen zwischen den Medien und Kanälen hin und her. Neben der Mediennutzung hat sich außerdem ihre Erwartungshaltung massiv verändert. Wie wirkt sich das auf den Service aus und welche Lösungen sind damit von Unternehmen gefordert?

## Inhalte

- Servicenachfrage: Überall, miteinander verbunden und synchron
- Serviceinnovationen: Nützlich, einfach und interaktiv
- Serviceentwicklung: Intelligent, in Echtzeit und vor Ort
- Servicelösungen: Mobil, erweitert real und mit Orientierung
- Serviceanwendungen: Virtuuell, unterstützend und mit Wissen

## Ziel

- Einordnung der Herausforderungen durch die Nachfrage nach digitalen Services

## Zielgruppe

- Führungskräfte aus den Bereichen Management, Marketing, Kommunikation und Service

## Referent

- Dirk Zimmermann: Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

## Durchführung

- Weitere Informationen zu Einsatzmöglichkeiten z.B. als Impulsvortrag bei Veranstaltungen, Tagungen und Kongressen oder als Innovations-Session bzw. Strategie-Sparring in Ihrem Unternehmen sowie zur Buchung erhalten Sie unter [vortraege@DieServiceForscher.de](mailto:vortraege@DieServiceForscher.de)