

Titel

- „Service Automation – Entwicklung der Automatisierung im Service“

Hintergrund

- Die Automatisierung im Service nimmt weiter zu. Neue Technologien bieten dafür hervorragende Voraussetzungen und üben gleichzeitig eine Sogwirkung auf den Kunden aus. Zudem rückt der Kunde bei automatisierten Services noch stärker in den Mittelpunkt: Lösungen orientieren sich an entsprechenden Anwendungsszenarien und sind dabei einfach und nützlich. Wie wirkt sich diese Entwicklung auf das Serviceangebot von Unternehmen aus?

Inhalte

- Serviceentwicklung: Automatisch, aber mit Erwartungen und von Vorteil
- Servicestrategien: Selbstgemacht, hybrid und am besten proaktiv
- Servicekonzepte: Erlebnishaft, an jedem Punkt und meßbar
- Servicetechnologien: Intelligent, maschinell und mit Wissen
- Serviceherausforderungen: Bedürfnisorientiert, entlastend und personell

Ziel

- Einordnung der Möglichkeiten in der zunehmenden Serviceautomatisierung

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