



## Social, Local, Mobile und dann auch noch chatten!?

Herausforderungen und Entscheidungshilfen für smarten Service



# Smarter Service?



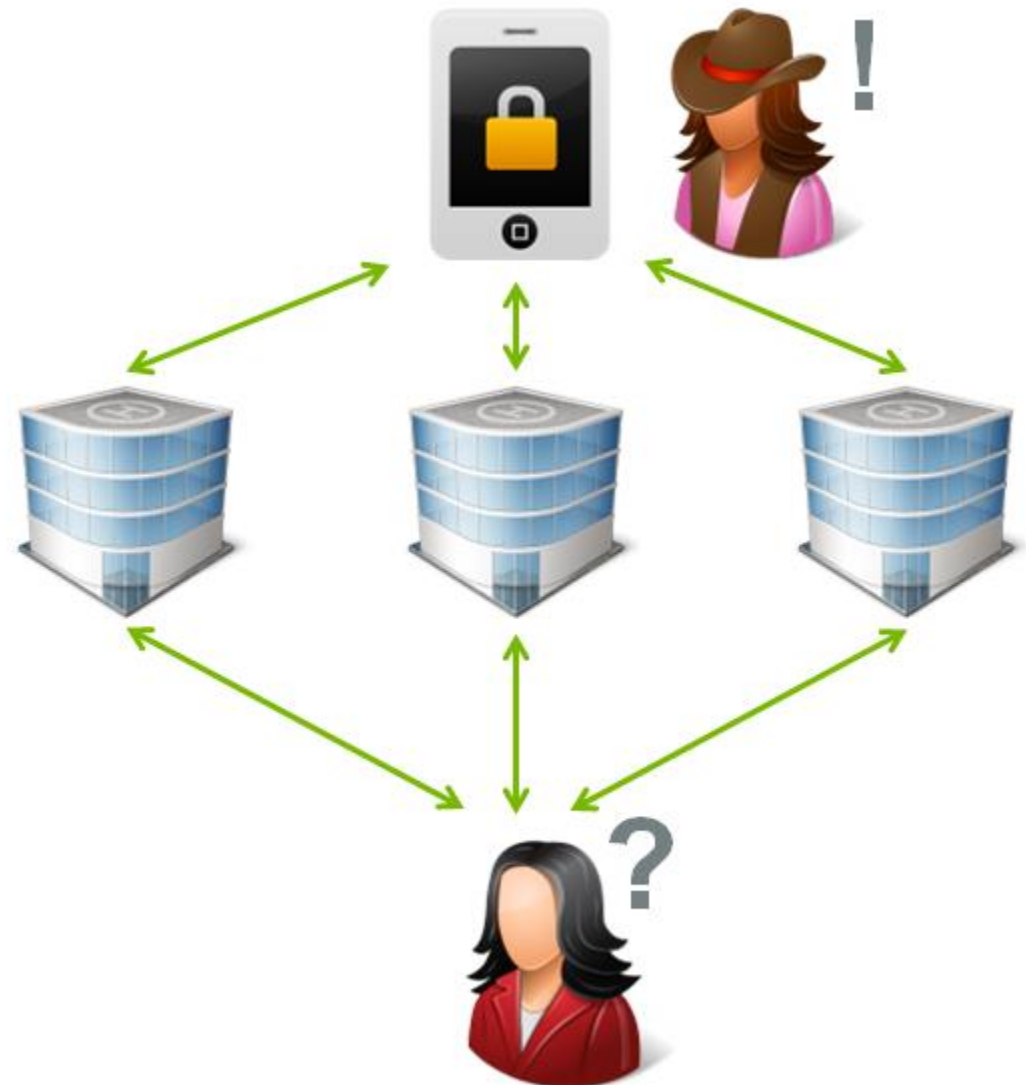
Menschen  
Mobilität  
Maschinen



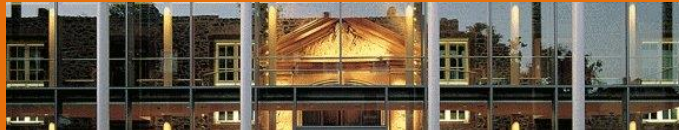


## Meta-Services

- Kündigung
- Finanzen
- Digitalisierung
- ...

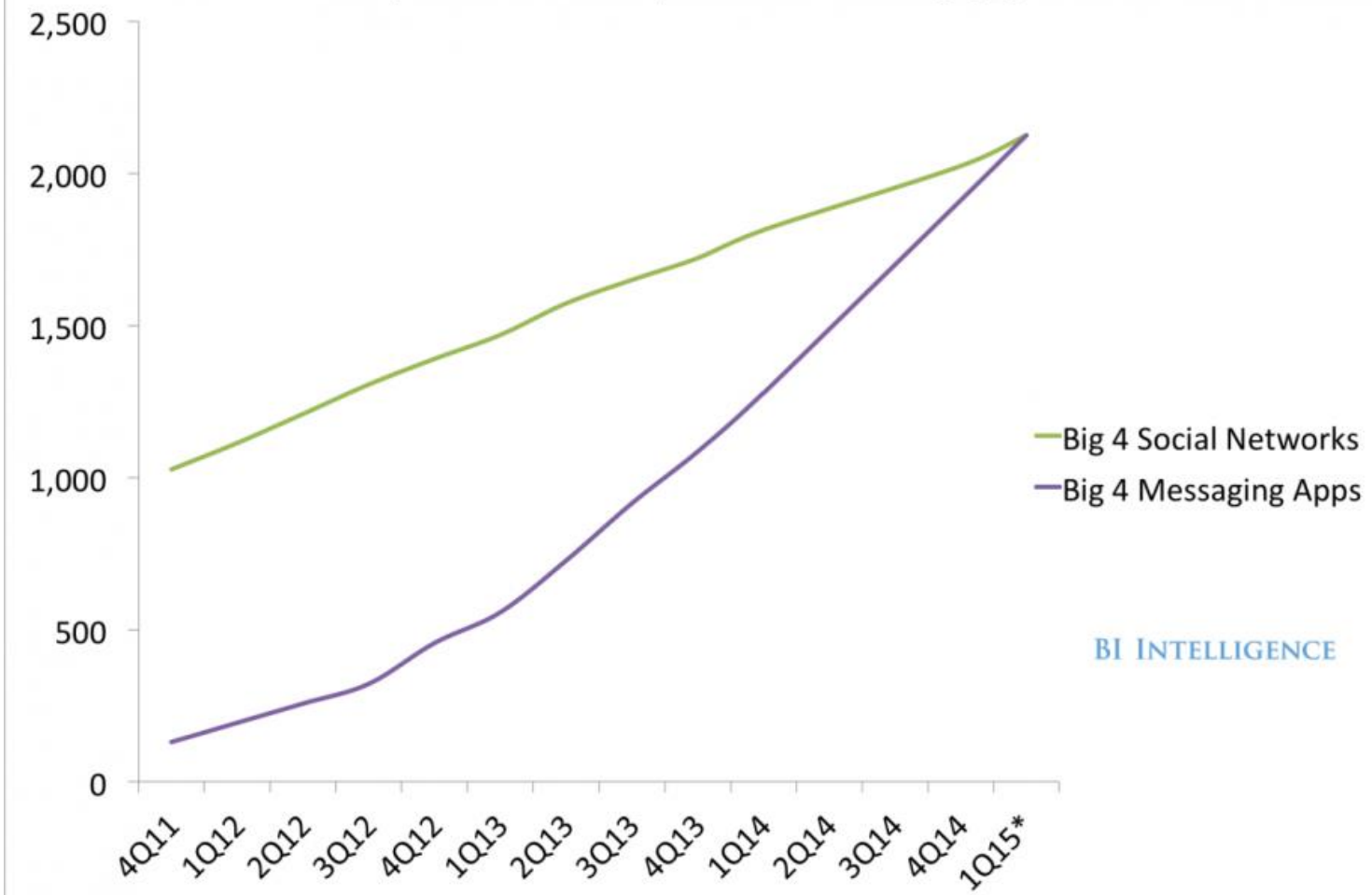






# Messaging Apps Have Caught Up To Social Networks

Monthly Active Users For Selected Top 4 Social Networks\* And Mesagging Apps\*\*



Source: Companies, BI Intelligence. \*Social networks: Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram. \*\*Messaging: WeChat, Viber, WhatsApp, Facebook Messenger

BI INTELLIGENCE



## Die drei Revolutionen der Geschwindigkeit (Paul Virilio)

1. Die Revolution des Transportwesens im 19. Jahrhundert
2. Revolution der lichtgeschwindigen Übertragungsmedien im 20. Jahrhundert
3. Die Revolution der Transplantationstechniken

***„Ihr habt keine Geschwindigkeit,  
Ihr seid Geschwindigkeit“***



**Ungewissheit**

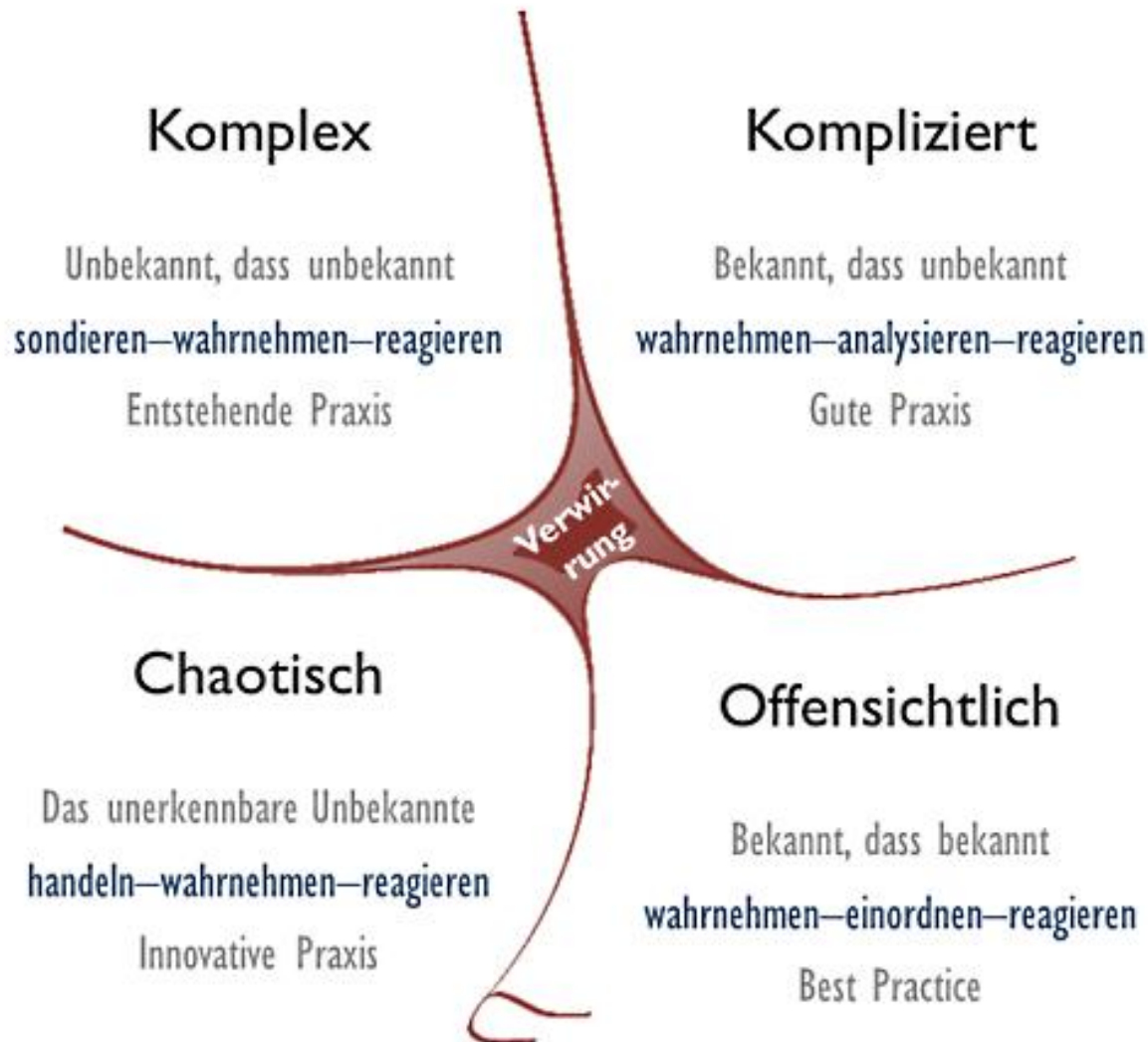


**Jetzt**

**Wiederholbarkeit**







Quelle: [Sven Körber](#)





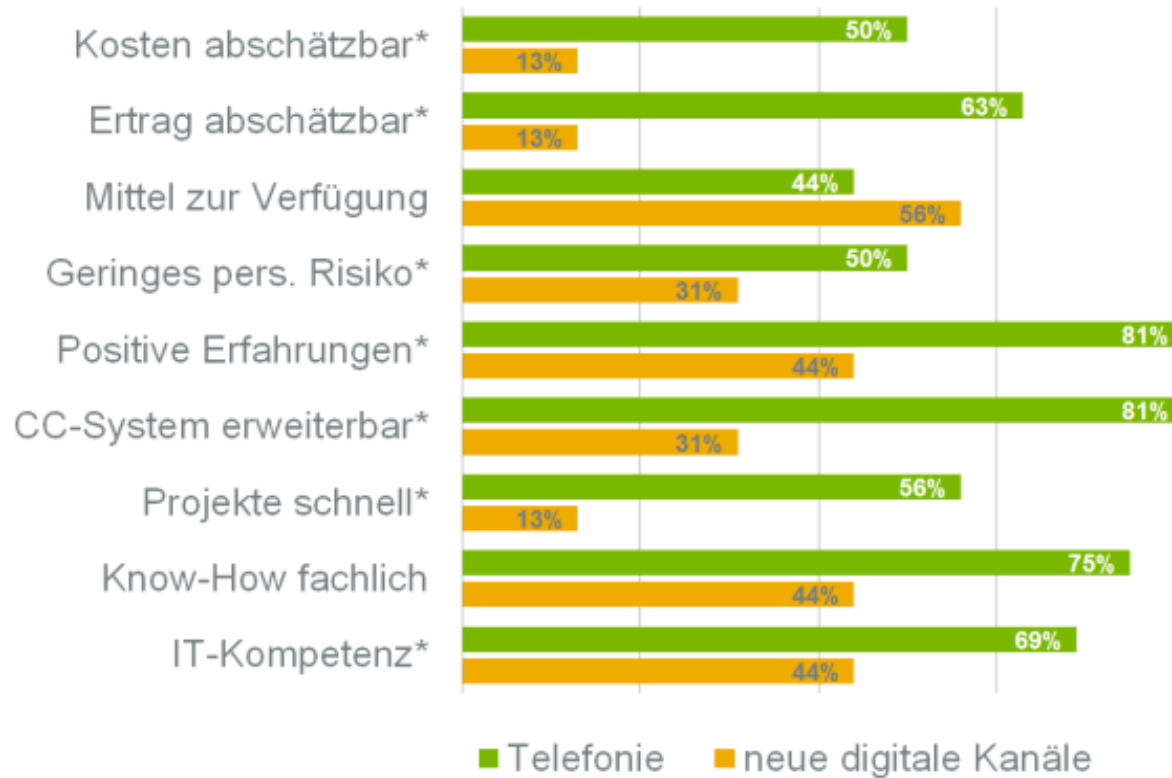
*„76 Prozent der IT-Abteilungen haben Schwierigkeiten, fachliche Anforderungen schnell genug umzusetzen.“*

(Cap Gemini, 2015)



## Umfrageergebnisse „Kundenservice heute & morgen“

### Einschätzungen im Kanal-Vergleich / Prozent Top-Box (n=16)







## Die ideale Customer-Experience

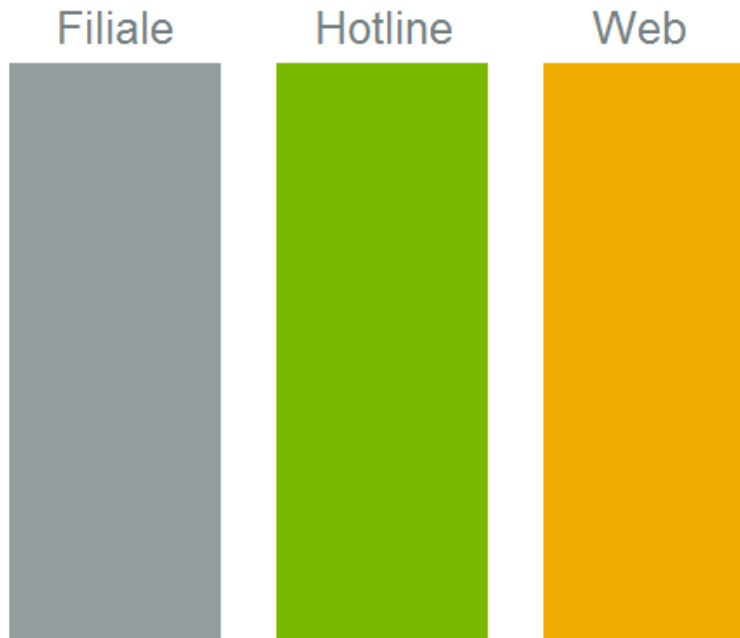
One  
Company



„Me2B“



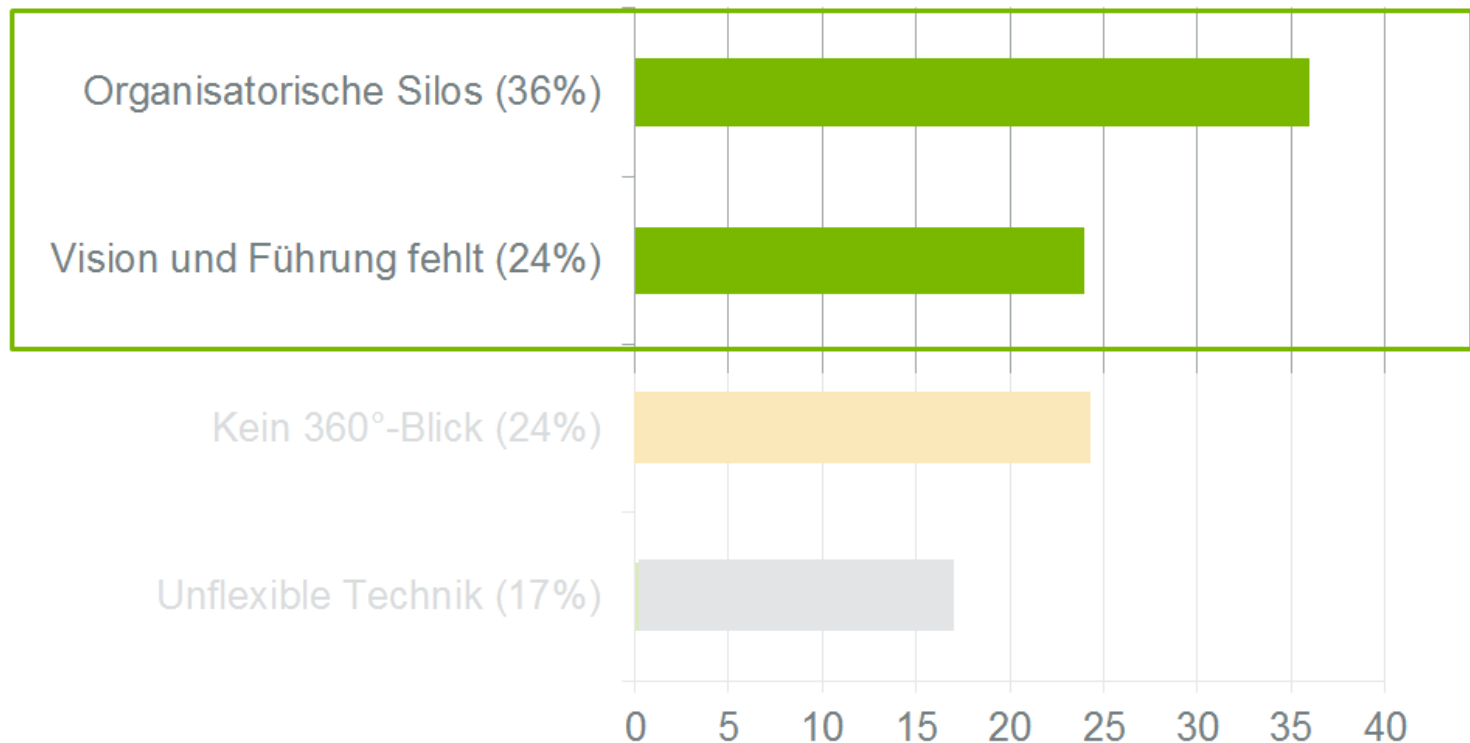
## Die reale Customer-Experience (\*)



(\*) CX ist die Interaktion mit einer Organisation wie sie von einem Kunden bewusst oder unbewusst wahrgenommen wird.



## Hindernisse aus Unternehmenssicht



Quelle: [Economist](#) (2015)



## Strategische Agilität mit mehreren, parallelen Experimenten



1. identifizieren
2. pilotieren
3. lernen & bewerten
4. ausbauen / verwerfen





## IDENTIFIZIEREN

### Projektbeispiel CX co:lab Innovationsworkshop

1. Akteure identifizieren (intern/extern)
2. Job Stories
  - Situation: „Wenn ich ...“
  - Fortschritt: „Will ich ...“
  - Ergebnis: „Damit ich ...“
3. Innovationsmodule vorstellen
4. Service-Ideen synthetisieren
5. Nächste Schritte festlegen



... damit Neues entstehen kann!



# Zusammenfassung

1. **Smart** = Menschen + Mobilität + Maschinen
2. **Handlungskontext** ändert sich schnell & ist komplex
3. **Effizienz** versus **Resilienz**
4. **Praxis**: sondieren, wahrnehmen, reagieren



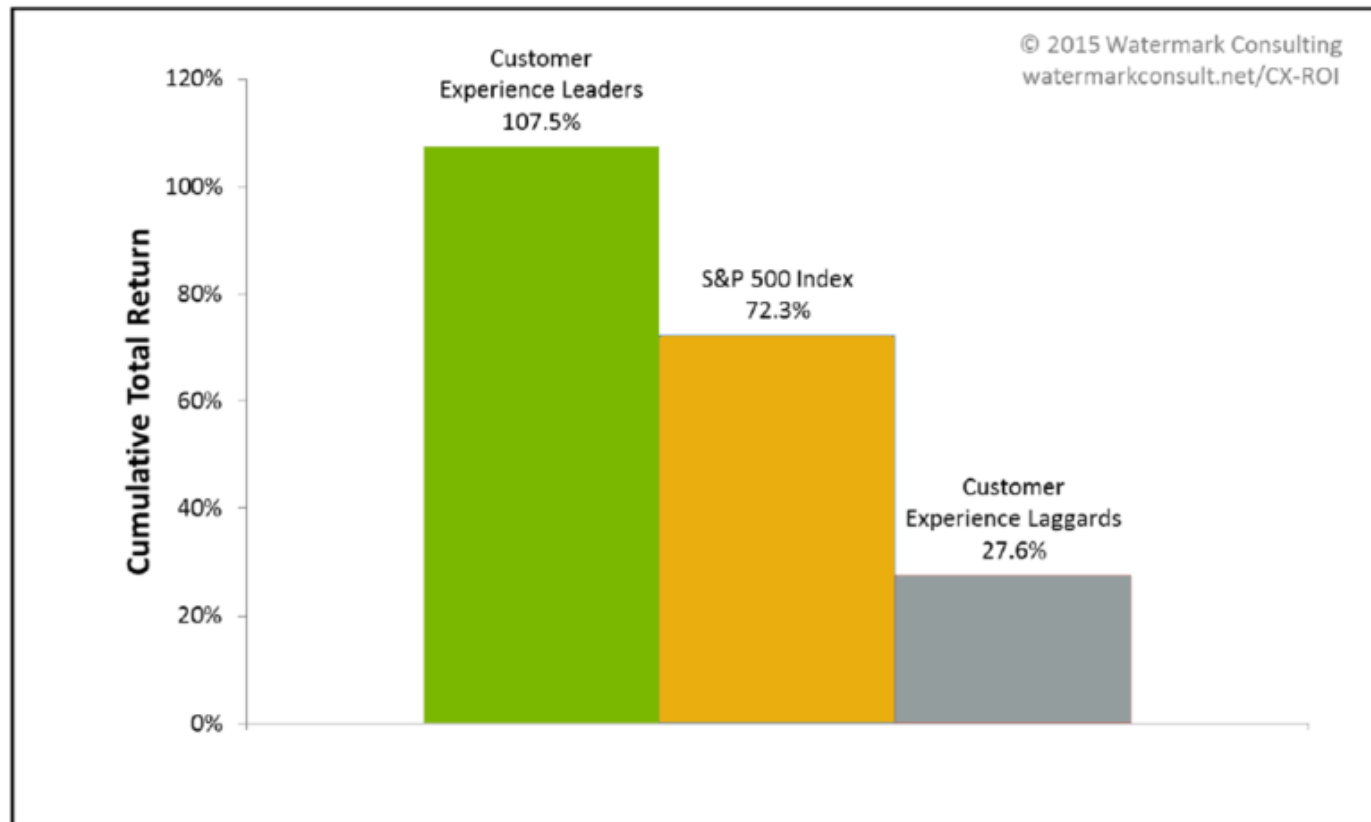
# Lohnt sich der Kraftakt?





## Customer Experience Leaders Outperform the Market

8-Year Stock Performance of Customer Experience Leaders vs. Laggards vs. S&P 500 (2007-2014)



*Watermark defines Customer Experience Leaders and Laggards as the top ten and bottom ten rated public companies in Forrester Research's 2007-2015 Customer Experience Index studies. Comparison is based on performance of equally-weighted, annually readjusted stock portfolios of Customer Experience Leaders and Laggards relative to the S&P 500 Index.*



Fragen? Das Whitepaper! <http://bit.ly/1LFyFfb>

Kai Nörtemann  
brightONE Consulting GmbH  
[Kai.noertemann@brightone.de](mailto:Kai.noertemann@brightone.de)  
Twitter: @KaiNoertemann