

Matthias Gouthier [Hrsg.]

Service Design

Innovative Services und exzellente
Kundenerlebnisse gestalten



Nomos

≡ CSE
Center for Service Excellence

Inhalt

Vorwort	9
<i>Service Design und Customer Experiences: Konzeptionelle Überlegungen</i>	
Einführung ins Service Design: Ziele, Prozess und Instrumente <i>Matthias H.J. Gouthier</i>	17
Introducing Entrepreneurial Design Thinking <i>Harald F.O. von Korflesch</i>	33
Kreativmethoden im unternehmerischen Einsatz: Design Thinking als Ordnungsrahmen <i>Oliver Böpple</i>	45
<i>Innovative Wege zum Design und zur Umsetzung von exzellenten Kundenerlebnissen</i>	
Serviceprozessmanagement und Kundenbegeisterung im Zeitalter der Digitalisierung <i>Michael Kolbenschlag, Oliver Rütten</i>	63
Out of the box and into reality – Die Potentiale innovativer Methoden richtig verstehen, kombinieren und in echten Kundennutzen umsetzen – wie aus „Design Thinking“ „Design Doing“ wird <i>Carsten Schulz, Annika Weckmann</i>	79

Inhalt

Wertschöpfungsanker SERVICE: Kognitive Systeme rollen den Markt auf <i>Götz Piwinger</i>	97
Einsatz von Serious Games zur Förderung der Serviceorientierung <i>Vitalij Kretz, Christoph Bischoff</i>	109
<i>Service Design und exzellente Kundenerlebnisse: Best-Practices in ausgewählten Branchen</i>	
Zwischen iBeacon und Bratwurst – Service Excellence im Messewesen <i>Oliver Frese</i>	125
Mit Premium-Service und Digitalisierung Kunden begeistern - Wie die Deutsche Telekom veränderte Kundenerwartungen in der digitalen Welt aufnimmt und weiter vorantreibt <i>Gero Niemeyer, Franz Weisenburger, Lars Kindervater</i>	135
Kundenzentriert und gemeinsam kreativ: Service Design bei der WISAG <i>Gerrit Egg, Nadine Speicher</i>	157
Service Excellence in der Beratung <i>Jörg Hossenfelder</i>	169
Innovative Services und Customer Experience rund um den Kühlschmierstoff <i>Roger Berliat</i>	187