

Inhalt

Vorwort	7
Kapitel 1 Die wahre Bedeutung von Service	13
1.1 Die wahre Bedeutung von Service	16
1.2 Die 14 Todsünden im Service	21
Kapitel 2 Service-Reifegrad	33
2.1 Reifegradmessung anhand des CMMI-Modells	33
2.2 Reifegradmessung mit dem innovativen Service-Radar	41
2.3 Auswertung der Reifegrade	43
Kapitel 3 So stellen Sie sich serviceorientierter auf	45
3.1 So erarbeitet man eine Service-Strategie	45
3.2 So lebt man eine Service-Strategie	56
3.3 So erstellen Sie eine Service-Richtlinie	63
3.4 So richten Sie eine Service-Kultur in Ihrem Unternehmen ein	64
3.5 So schaffen Sie Transparenz bei Ihren Services	69
3.6 So etablieren Sie notwendige Service-Rollen	81
3.7 So regeln Sie Verantwortlichkeiten	93
3.8 So erbringt man Service innerhalb der Organisation	98
3.9 So erbringt man Service außerhalb der Organisation	108
3.10 So binden Sie Kunden und Partner in Ihre Service-Optimierung ein	128
3.11 So sichern Sie die Serviceerbringung ab	133
3.12 So stellen Sie eine Service-Empathie sicher	153
Kapitel 4 So optimieren Sie Service-Prozesse	161
4.1 Der Service Desk – die zentrale Kundenschnittstelle	162
4.2 So optimieren Sie generell Prozesse	172
4.3 So agieren Sie im Falle von Service-Problemen	185
4.4 Reaktives Handeln	185
4.5 So gehen Sie mit Änderungen in Services um	206
4.6 So gehen Sie mit Reklamationen und Beschwerden um	222
4.7 So hinterlegen Sie das richtige Wissen für Services	225
4.8 So stellen Sie das richtige Maß an Kapazitäten und Verfügbarkeiten sicher	235
4.9 So finden Sie die richtigen Lösungen für Ihre Services	242
4.10 So verbessern Sie Service	256

Kapitel 5 So entwickeln Sie kreative Service-Ideen	265
5.1 So entwickelt man kreative Service-Ideen	267
5.2 Design Thinking	270
5.3 Creative-Problem-Solving-Methode (CPS)	277
5.4 Service-Kreativitätsmethoden	279
5.5 Bewertungsmöglichkeiten von Ideen	299
5.6 So nutzt man Service-Zukunftstechnologien	304
5.7 So testet man neue Service-Ideen	307
5.8 So verblüffen Sie Ihre Kunden	310
5.9 Und am Ende muss alles funktionieren	313
Anmerkungen	315
Quellenangaben	317
Stichwortverzeichnis	320
Über den Autor	321