

16.01.2012 - 08:10 Uhr

**Neue GDI-Studie «Servicekultur im Netzzeitalter» (kostenloser Download)***Rüschlikon (ots) -*

Während Schweizer Unternehmer auf ein Ende von Frankenstärke und Wirtschaftskrise hoffen, steht die nächste Herausforderung bereits an: die «Servolution». Die neue GDI-Studie «Servicekultur im Netzzeitalter» (Download unter [http://bit.ly/GDI\\_Service](http://bit.ly/GDI_Service)) zeigt, warum die meisten Wirtschaftszweige zu Dienstleistungssektoren werden und wie Unternehmen die «Servolution» bewältigen. Zusammen mit der Swisscom und profilierten Experten entwirft die Studie die Zukunft des Service und nennt die wichtigsten Entwicklungen:

Vom Massenprodukt zum Service Kunden wollen nicht noch mehr Produkte, sondern auf sie zugeschnittene, sinnlich erfahrbare Dienste. Statt eines zweiten Kühlschranks also einen Service, der jederzeit dafür sorgt, dass der vorhandene stets wunschgemäss gefüllt ist.

Vom Hersteller zum Ermöglicher Im Netzzeitalter verliert der Besitz materieller Güter an Bedeutung. Im Gegenzug legen Dienste zu, die den Zugang zu entmaterialisierten Produkten wie iTunes ermöglichen. Die Datenmenge, die User online hinterlassen, eröffnet Anbietern neue Möglichkeiten, Kundenwünsche zu erfüllen, noch bevor sie entstanden sind.

Vom Kunden zum Datenpfleger Immer mehr Konsumenten fordern die Kontrolle über ihre Daten. In einer neuen Beziehung zwischen Anbieter und Kunden werden letztere ihre Daten selber verwalten und nur jene Teile herausgeben, die Anbieter für eine personalisierte Offerte benötigen.

Die Studie «Servicekultur im Netzzeitalter» ist als kostenloser Download auf der GDI-Website erhältlich:  
[http://bit.ly/GDI\\_Service](http://bit.ly/GDI_Service)

Kontakt:

Mauro Guarise  
Online Editor  
GDI Gottlieb Duttweiler Institute  
Langhaldenstrasse 21  
CH-8803 Rüschlikon/Zurich  
+41 44 724 62 05  
[mauro.guarise@gdi.ch](mailto:mauro.guarise@gdi.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100002688/100711291> abgerufen werden.