

## Sehr geehrte Damen und Herren,

um Unternehmen bei der Ausschöpfung neuer Potenziale und bei der Entwicklung Industrie 4.0-fähiger Dienstleistungen und Geschäftsmodelle zu unterstützen, wurde vom Fraunhofer IOSB und zwei Kooperationspartnern aus der Wirtschaft das **European Service Institute (ESI)** gegründet ([www.es-institute.com](http://www.es-institute.com)).

Aus **neuen Trends und Veränderungen im Markt** wie z. B. den Business Modellen „pay per use“ oder „managed services“ resultieren große Herausforderungen in den Unternehmen und insbesondere im Service. Mit der Einführung neuer Technologien wie

- Machine-to-Machine Communication (Industrie 4.0, Internet of Things, Big Data)
- Service-Apps und Service-Portale
- Social Media
- Recommender Systeme
- Augmented Reality

entstehen neue und stetig steigende Herausforderungen sowohl an das operative Servicegeschäft als auch an den Servicevertrieb.

**Sehr häufig wird dabei eindimensional auf die Servicequalität fokussiert und die Entwicklung der Kundenzufriedenheit außer Acht gelassen.**

Die Zufriedenheit und die Loyalität Ihrer Kunden im Rahmen dieser Veränderungen sind jedoch entscheidende Erfolgsfaktoren, um die Zukunftsfähigkeit Ihres Unternehmens zu sichern. **Nur loyale Kunden garantieren langfristigen Unternehmenserfolg.**

*Doch - was wissen Sie wirklich über Ihre Kunden und deren Erwartungen?*

*Wie erhalten Sie diese relevanten Daten?*

*Wie können Sie die Ergebnisse aus Ihrer Kundenzufriedenheitsmessung auswerten, aufbereiten und optimal verwenden?*

Das **European Service Institute (ESI)** hat im Rahmen einer **Veranstaltungsreihe ein Seminar für Sie entwickelt** in dem Ihnen gezeigt wird, wie Sie aussagekräftige Customer Insights erhalten, Kundenzufriedenheit noch erfolgreicher und effektiver erheben und die Ergebnisse insbesondere im Umfeld sich rasch verändernder Rahmenbedingungen nachhaltig für Ihr Unternehmen nutzen.

In weiteren Veranstaltungen innerhalb der ersten Seminarreihe des ESI beschäftigen wir uns mit den Themen

- Service Controlling
- Service Marketing und Service Sales
- Service Operations in Support Services
- Service Operations in Field Services

Diese Seminare werden wir rechtzeitig ankündigen und veröffentlichen.

Im **Anhang finden Sie den aktuellen Flyer zum Seminar „Kundenzufriedenheit“** und auch eine Möglichkeit, sich für dieses Seminar anzumelden.

Mit freundlichen Grüßen

Klaus Riese  
Partner

Telefon: +49-6151-6082007

Email: [Klaus.Riese@es-institute.com](mailto:Klaus.Riese@es-institute.com)

European Service Institute

Co/ Professionals on Demand GmbH

Robert Bosch Straße 7

D-64293 Darmstadt

[www.es-institute.com](http://www.es-institute.com)