

# Inhalt

Vorwort	9
---------	---

## *Service Design und Customer Experiences: Konzeptionelle Überlegungen*

Einführung ins Service Design: Ziele, Prozess und Instrumente	17
---	----

*Matthias H.J. Gouthier*

Introducing Entrepreneurial Design Thinking	33
---	----

*Harald F.O. von Korflesch*

Kreativmethoden im unternehmerischen Einsatz: Design Thinking als Ordnungsrahmen	45
--	----

*Oliver Böpple*

## *Innovative Wege zum Design und zur Umsetzung von exzellenten Kundenerlebnissen*

Serviceprozessmanagement und Kundenbegeisterung im Zeitalter der Digitalisierung	63
--	----

*Michael Kolbenschlag, Oliver Rütten*

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	79
--	----

*Carsten Schulz, Annika Weckmann*

## *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