



Eine kleine Geschichte des Service

Martin Schwarz

Marketing Manager DACH



"Wir sind technologisch weiter als je zuvor und frustrierter über Service als je zuvor."

provokante
These

Eine kleine Geschichte

des Service

MESOPOTAMIEN 1750 B.C.



MESOPOTAMIEN
1750 B.C.



Nanni
Kunde

MESOPOTAMIEN
1750 B.C.

Ea-Nasir
Händler



MESOPOTAMIEN 1750 B.C.



MESOPOTAMIEN 1750 B.C.



“

„Was glaubst du, wer du bist, jemanden wie mich mit solcher Verachtung zu behandeln? [...] Nimm zur Kenntnis, dass ich kein Kupfer von dir mehr akzeptieren werde, das nicht von guter Qualität ist. Ich werde die Barren von nun an einzeln in meinem eigenen Hof auswählen, und ich werde dir gegenüber mein Recht auf Zurückweisung wahrnehmen, da du mich mit Verachtung behandelt hast.“

”



Mittelalter

Institutioneller Service?



Mittelalter

Institutioneller Service?



Mittelalter

Institutioneller Service?



Mittelalter

Ab 13. Jahrhundert



- Wirtschaftlicher Aufstieg des Bürgertums
- Alphabetisierung
- Gute Bildungsverhältnisse
- Bessere Infrastruktur
 - Besseres Postwesen



Briefzeitalter

1750-1850

Telefonrevolution

1876-1960er

“

Watson, come
here.
I need you.”

”

Alexander Graham Bell



- 1960 erste Ideen von Callcenter
- Free-toll Number 1974
 - 0130 – 0800
- 1974 Rockwell Galaxy
 - Siegeszug der Callcenter



Callcenter

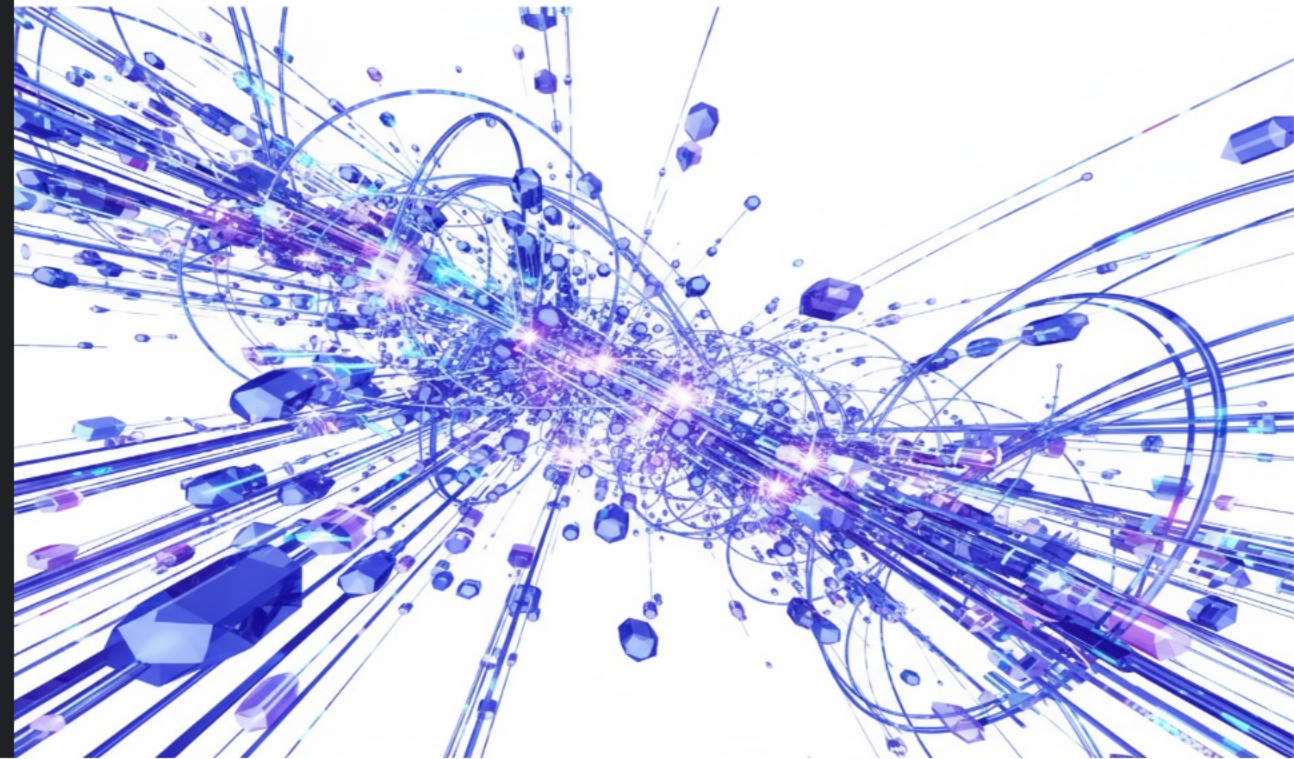
1960-2000

Das Internet

1990-jetzt

“ Ich bin drin ”

Boris Becker





Social Media

2000-jetzt

Ein Muster

Neu ersetzt Alt



Austausch der Technologie

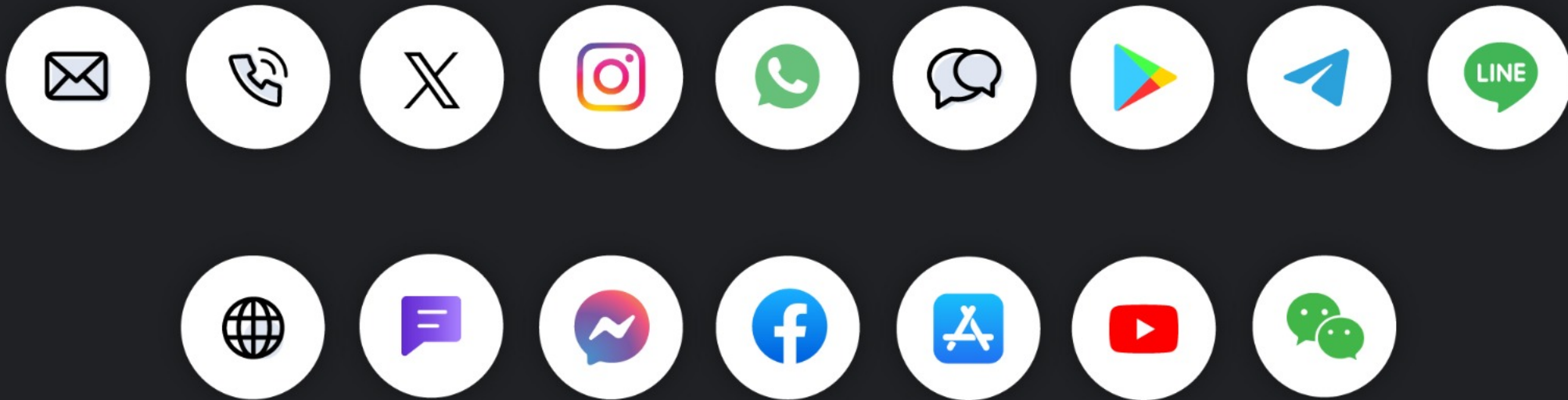
Neu ersetzt Alt



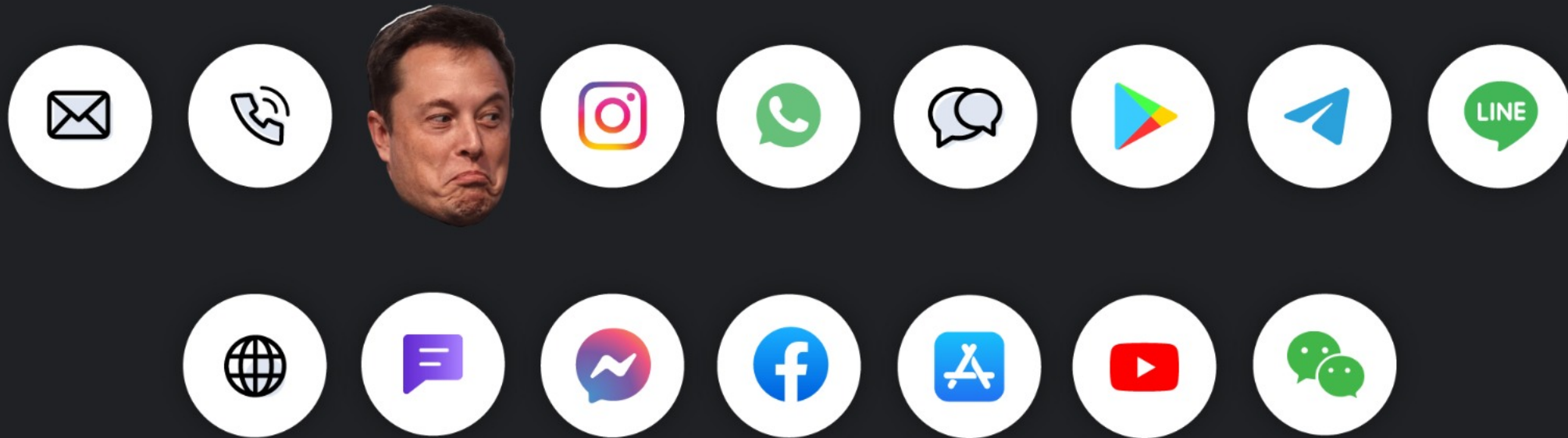
Das Modell gilt nicht mehr

Schnelle Entwicklung
neuer Medien

Koexistenz



Koexistenz

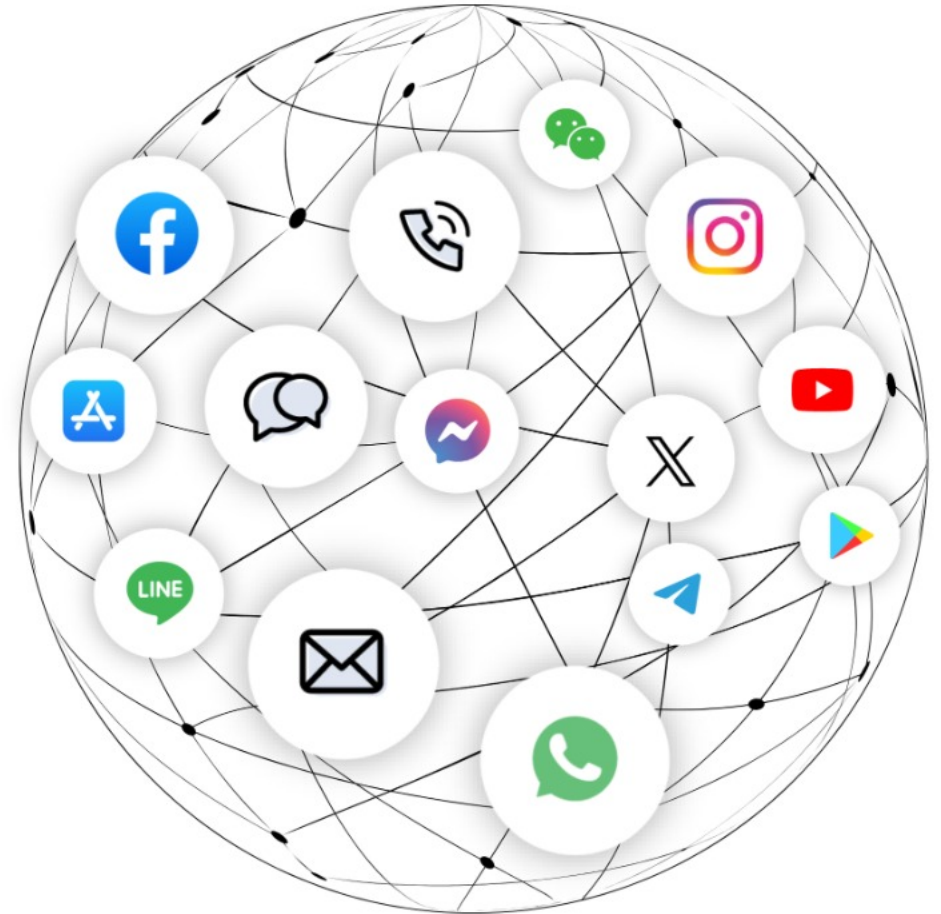


Das Ergebnis

Kunden haben mehr Kontaktwege als jemals zuvor.
Businesses müssen den Überblick behalten.

Das Ergebnis

Eine Customer Journey kann überall beginnen. Mit oder ohne dich.

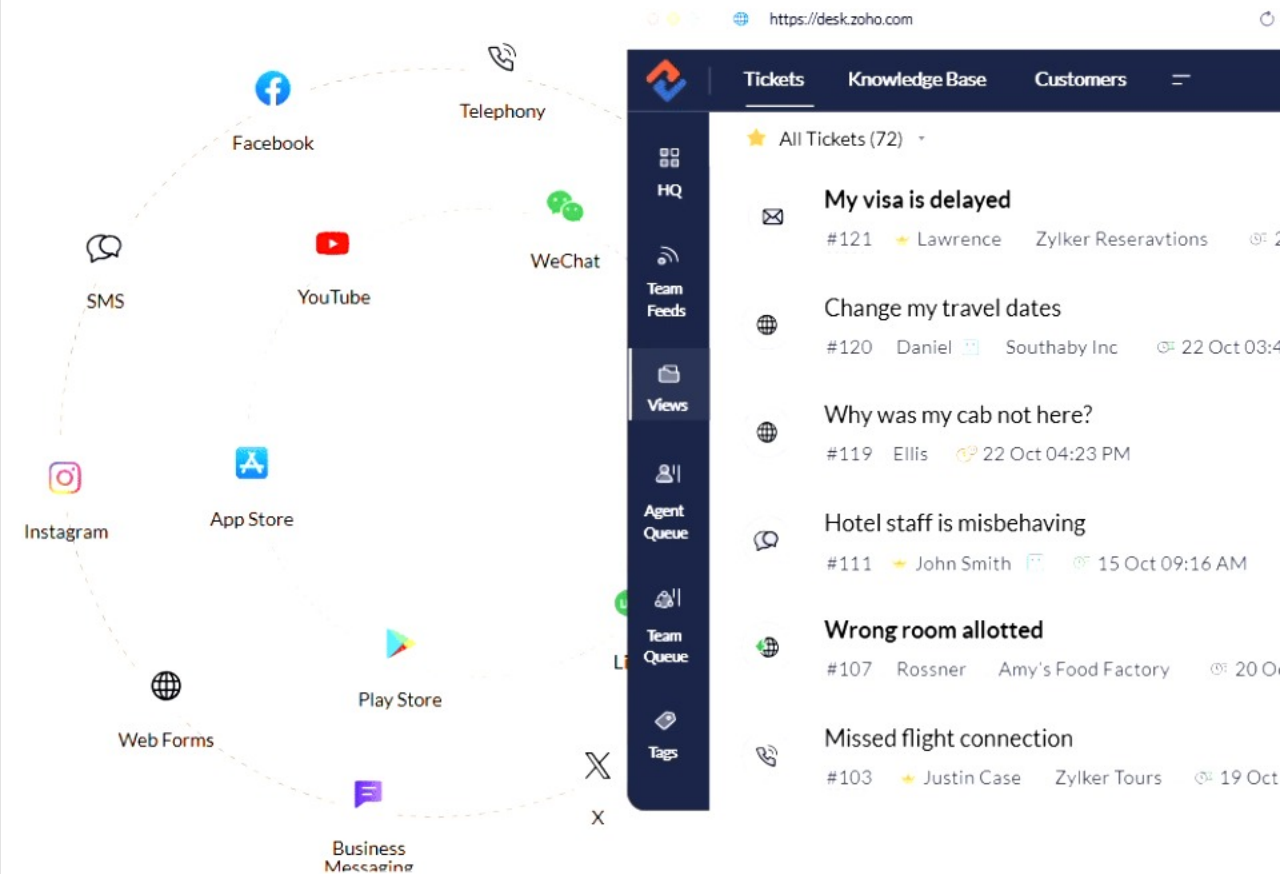


Jein

Sind wir wirklich frustrierter,
oder nutzen wir die falschen
Tools?

Zoho Desk

10+ Kanäle in einem Tool



Run your Vertical with Zoho

Dealer Management System



Mercedes-Benz

Und jetzt KI

2023-jetzt





Zoho in a nutshell

Privately held
Publicly responsible

