

Foto: privat



Stephan Geist  
Mitherausgeber des Specials Service 2.0

## Die digitale Zukunft wird Gegenwart

Ein Kunde betritt das Fachgeschäft. Der Hörakustiker berät ihn, passt Hörgeräte an und vereinbart einen Termin zur Feinanpassung. Am Abend besucht er noch eine Roadshow und informiert sich über die Produktneuheiten eines Unternehmens. Das sind Abläufe, wie sie Hörakustiker in ihrer täglichen Arbeit erleben. Doch die Welt verändert sich und Geschäftsabläufe begeben sich auf eine neue, oft interaktive Ebene. Diese Vorgänge sind sicher nicht unumstritten. „Es ist der Untergang!“ stöhnen die Skeptiker, „Es ist die Erlösung!“ jubeln die Technikaffinen. Doch beide Fraktionen werden zustimmen, dass sich dieser Wechsel vollziehen wird.

Diesen Wechsel von der „alten“ in die „digitale“ Welt haben wir Service 2.0 genannt. Manch ein Leser wird sich vielleicht fragen, ob der Titel des Heftes, angesichts der sich überschlagenden Begrifflichkeiten wie Industrie 4.0, nicht schon veraltet sei. Doch es ist egal, welche Ziffer wir verwenden, sie kennzeichnet lediglich eine veränderte Form der Kundenbeziehungen. Diese Veränderungen vollziehen sich nicht abrupt von heute auf morgen, sondern schrittweise und in vielfältiger Form. Wie sehr diese Entwicklungen unseren Arbeitsalltag berühren, haben die Autoren dieses Specials für Sie beschrieben.

Jeder Mitspieler am Markt hat dazu vielfältige Angebote. Nicht alle können in diesem Heft wiedergegeben werden. Die Beiträge zeigen jedoch einen umfassenden Ausschnitt aus der sich schnell entwickelnden Welt der Digitalisierung und sollen anregen, sich mit den verschiedenen Themengebieten innerhalb der Thematik weiter zu beschäftigen.

Die Digitalisierung bleibt also ein spannendes Thema, bei dem abzusehen ist, dass es uns auch in der nächsten Zeit intensiv beschäftigen wird. Insofern ist auch davon auszugehen, dass es in Kürze weitere Neuerungen in dem Bereich geben wird. Bis dahin bin ich gespannt auf Ihre Erfahrungen und die Diskussionen, die sich daraus entwickeln.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen

Ihr