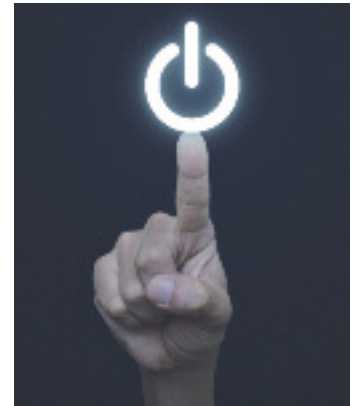


**MARKT & TECHNIK**

- 52 **Das Ende der Ausreden: Digitales Kundenerlebnis und Unternehmenskultur**
- 54 **Aktuelles vom CCV e.V.**
- 55 **Aktuelles vom KVD e.V.**

**SERVICE**

- 56 **Business Guide: Der Service-Teil in *TeleTalk***
- 62 **Impressum, Themenvorschau**



## 28 Studie: Paradigmenwechsel mit Ansage

Den „Wertschöpfungstreiber Kundenservice“ benennen viele Unternehmen als wichtig oder gar „existenziell“, ohne zu wissen, wie viel Umsatz der Kundenservice den Unternehmen bringt. Nun liegt die erste Studie vor, die sich genau diesem Thema widmet und klare Ergebnisse liefert. Ergebnisse, die zum Umdenken in vielen Unternehmen beitragen werden.

ES IST ZEIT, DASS  
SICH ETWAS ÄNDERT  
IM KUNDENDIALOG!

**dtmsdigicom**

Mehr zu dtms digicom erfahren Sie online unter [www.dtmsdigi.com](http://www.dtmsdigi.com) oder auf der CCW 2017 in Berlin in Halle 3 an Stand G14/G16.