



***Research in Services:  
Topics, Opportunities,  
Challenges and Take-  
aways***

**Prof. Dr. Ko de Ruyter  
Maastricht University**

**Welcome** to the Department of Marketing and Marketing Research of the University of Maastricht.

Search

Address

Daily Cartoon



Chatting

Thesis Community

### Members

- Prof. Dr. Lemmink
- Prof. Dr. de Ruyter
- Other members

### Maxx

- Research
- Maxx Website
- Frontiers 2002

### Thesis Community

- Available Topics
- Discussion Forum



### Courses

- E-Commerce
- Global Marketing
- Transportation & Distribution

### Student Resources

- Article search
- SPSS tutorial

### Sitemap

- Address & Secretary
- Daily Cartoon
- Feedback

# The Virtuous Circle



Source: Community Intelligence Labs, 2002



# How to interpret this circle?

- ◆ New ways of organizing boundary-spanning structures
- ◆ Increased use of technology-mediated service delivery
- ◆ New types of service encounters
- ◆ Unleashing creativity, that's the real challenge

# New ways of organizing boundary-spanning structures

- ◆ Organizing customer contact personnel in self-managing teams
- ◆ Research project the mediating role of team service climate
- ◆ Longitudinal database including employee and customer data
- ◆ Use of hierarchical modelling (HLM)

# Increased use of technology-mediated service delivery

- ◆ Analysis of cross-national data, across multiple channels of service delivery
- ◆ Look at the relationship between PSQ and Satisfaction

# Culture's as well as technology's consequences

---

- ◆ *“technology is not independent of culture” (Trillo, 1997)*
- ◆ *“culture = shared norm and value system” (Hofstede, 1980)*
- ◆ Basic premise: cultural variation in attitudes and preferences is likely to evoke different customers responses to perceived service quality

# Culture's as well as technology's consequences

---

- ◆ *three after-sales services modes: face-to-face, voice-to-voice, and bit-to-bit*
- ◆ *Four cultural characteristics: power distance, individualism, masculinity, and uncertainty avoidance*

# Culture's as well as technology's consequences

---

- ◆ Two levels of aggregation: individual and country level
- ◆ Evaluative judgments at the ind. level
- ◆ Customers are nested within countries, cultural dimensions occur at a higher level
- ◆ Multi-level modeling allows for estimation of cross-level interactions

# Culture's as well as technology's consequences

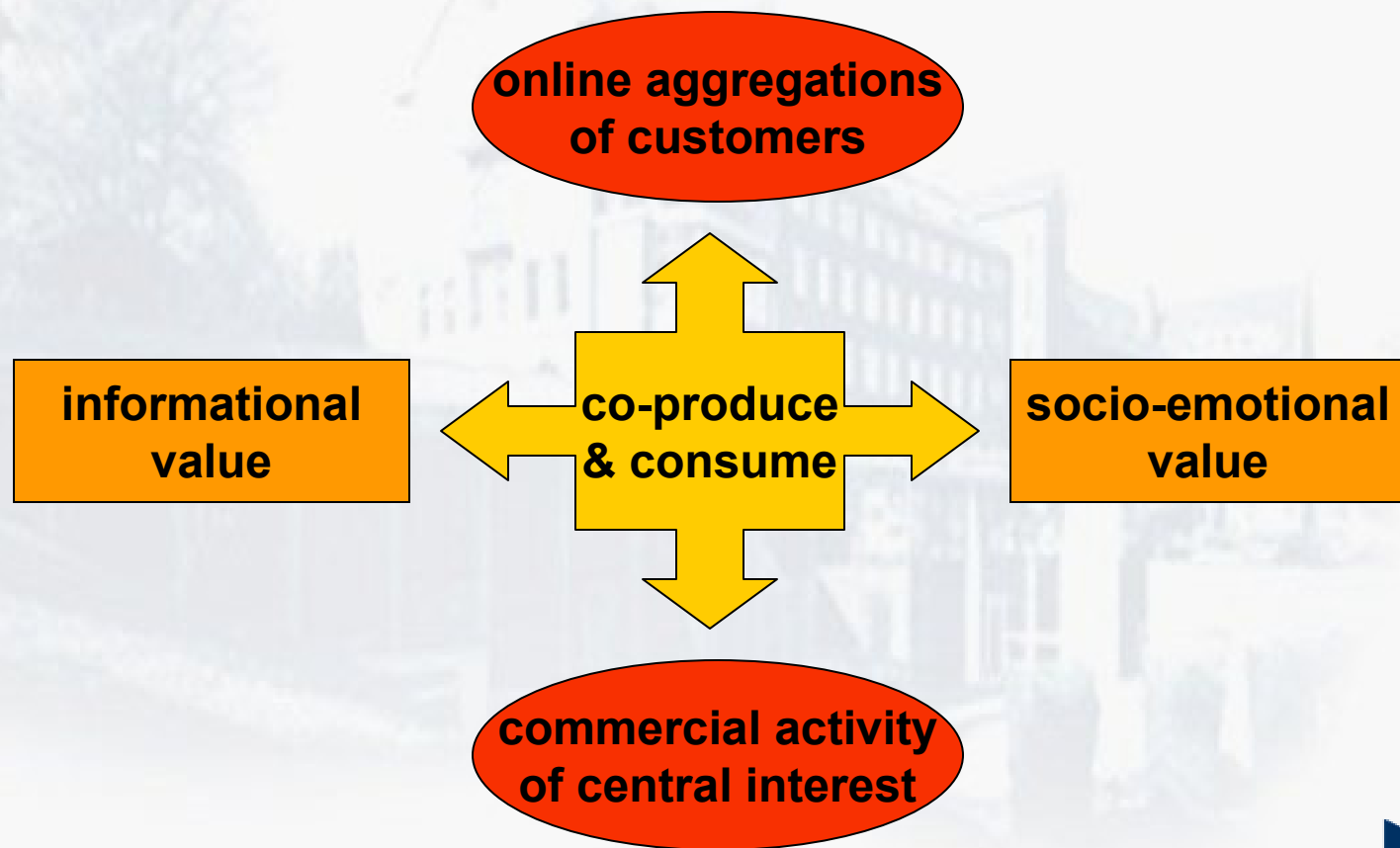
---

- ◆ No moderating effects service visit:
  - ❖ Lower levels of customer participation
  - ❖ Cultural adaption through contextual and social cues
- ◆ For voice-to-voice:
  - ❖ Individualism -> more innovative
  - ❖ Telephone services are associated with higher perceived risk
- ◆ Most pronounced effects for e-service

# New types of service encounters

- ◆ E-service as well as m-service delivery increases customer-to-customer contact
- ◆ New forms of social interaction should be studied

# Commercial Virtual Communities



# Value Proposition

## Extrinsic/Utilitarian

- ◆ Information
- ◆ Expertise
- ◆ Efficiency
- ◆ Economic Value
- ◆ Etc.



**Informational**

## Intrinsic/Hedonic

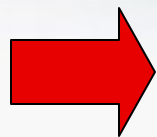
- ◆ Intrinsic Enjoyment
- ◆ Escapism
- ◆ Entertainment
- ◆ Visual Appeal
- ◆ Etc.



**Social**

# Benefits of Commercial VCs

- ◆ Increased stickiness
- ◆ Opportunity to “listen in”:
  - ❖ Best practice, ideas, trends
  - ❖ Problems
  - ❖ Opinions about products and services (also from competition)
- ◆ Log files

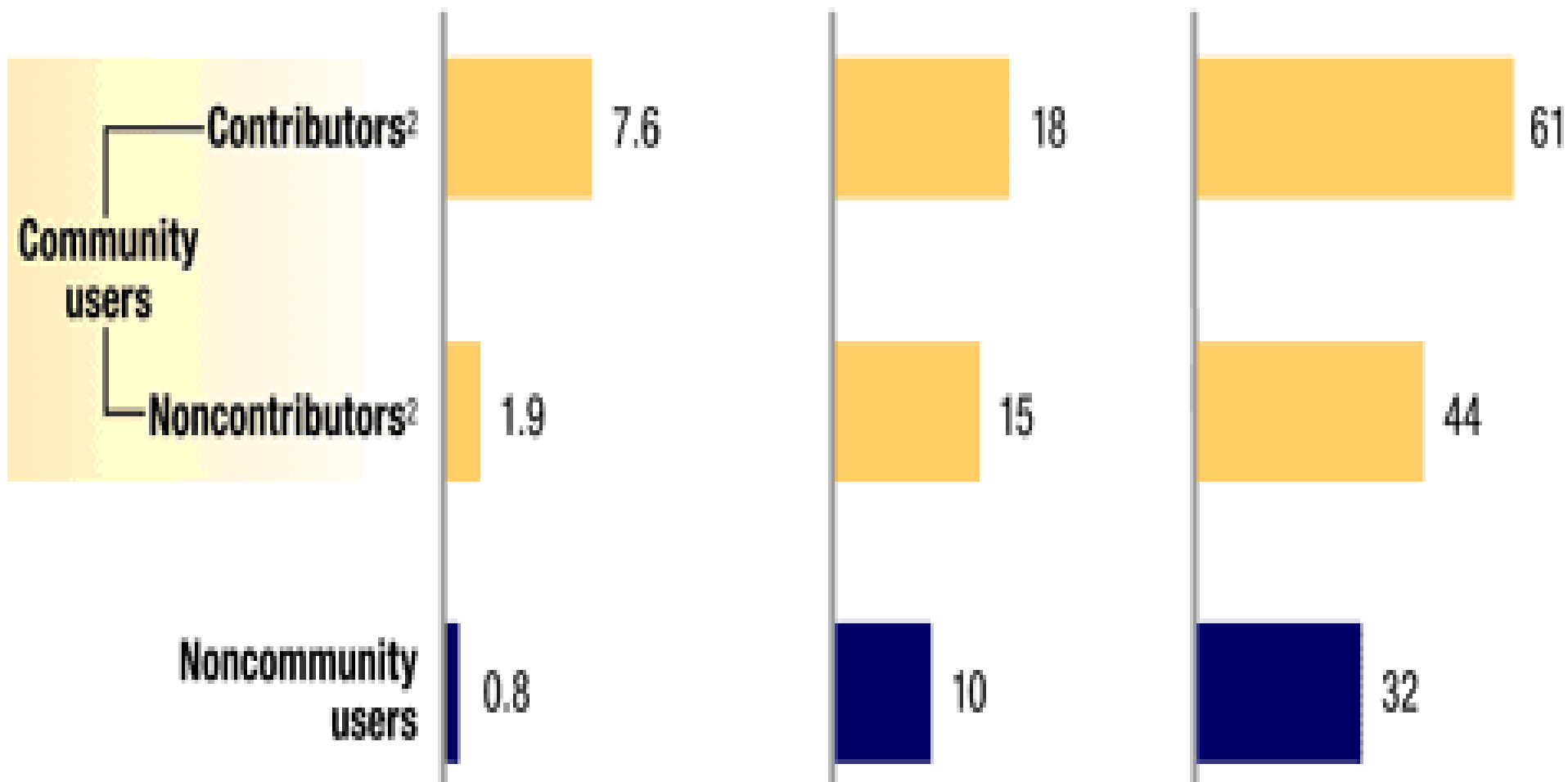


***There is some evidence of bottom-line impact***

**Visit frequency, Q2 2000, average number of user sessions**

**Conversion rate per visit,<sup>1</sup> Q2 2000, percent**

**Retention, percent of users in Q1 2000 returning to site in Q2 2000**



# Fundamental Question

---

- ◆ What distinguishes successful from unsuccessful online communities of practice?



# Answer

---

Crucial success factors

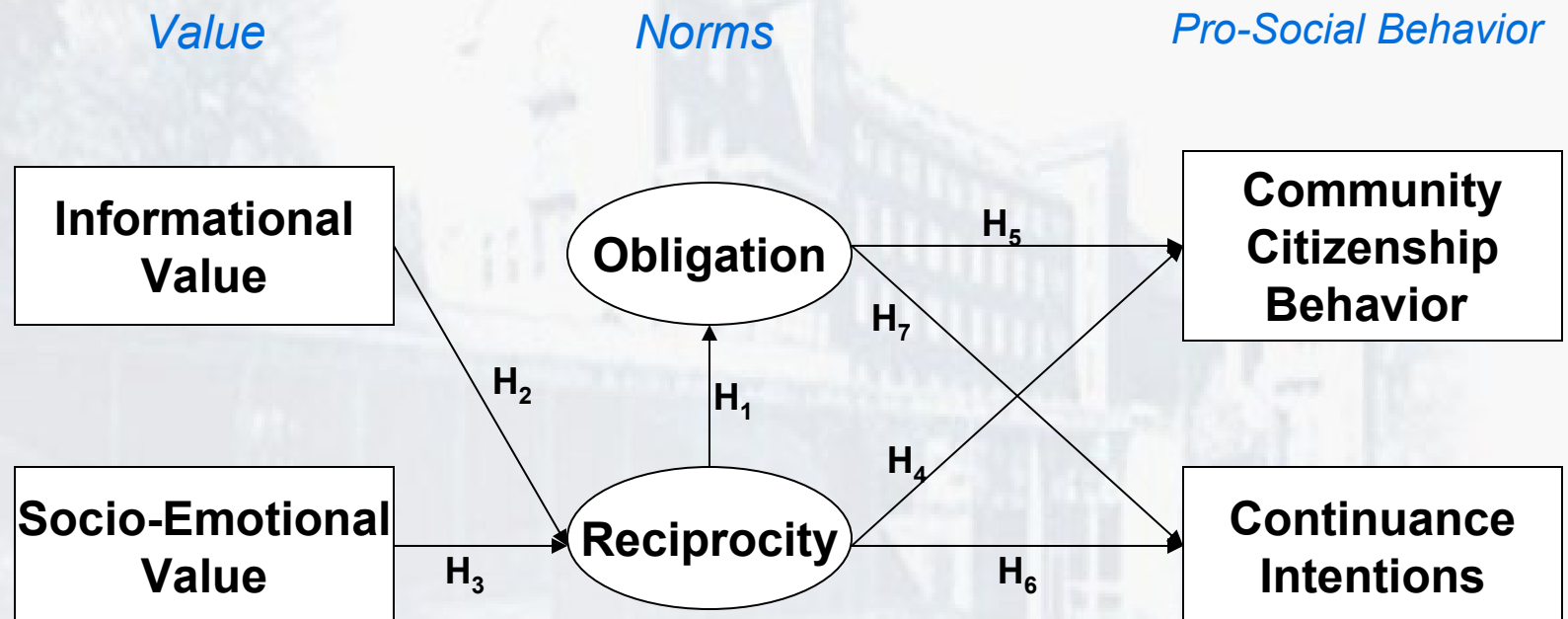


→ Community Citizenship Behavior:

- ❖ Participating (civic virtue)
- ❖ Helping (altruism)
- ❖ Tolerating (sportsmanship)

→ Continued Membership

# Research Model – Main Effects





*May I have your  
attention for :*



***EVELIEN***

**Thuis**  
NUTSBEDRIJVEN  
MAASTRICHT



Welkom op de site van Nutsbedrijven Maastricht. Ik ben Evelien. U kunt mij alles vragen over onze producten en diensten. Stel uw vraag in gewoon Nederlands. Ik ben nog in opleiding, en snap helaas nog niet al uw vragen. Voor commentaar of suggesties ben ik bereikbaar op: [evelien@elitech.nl](mailto:evelien@elitech.nl)

Stel mij uw vraag:  **Vraag** Voorbeelden Helpfunctie elitechnology

- Start
- Inhoudsopgave
- Nieuws
- Verhuizen
- Voorschot
- Jaarnota
- Betalingen
- Tarieven
- Meterstanden
- GasRent
- Verhuur & Onderhoud
- @Home
- Internet
- Mr Zap
- Radio TV
- Zonnecel
- Subsidies
- Dubbeltarief
- Groene
- Elektriciteit
- Besparen
- Links
- Storingen
- Zakelijke Pagina's

## Nutsbedrijven Maastricht



### HANDIGE VRAGEN

- Welke producten en diensten hebben Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Wat is het bezoekersadres van Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Waar kan ik me online aanmelden? ▶
- Kun je mij het algemene nummer van Nutsbedrijven Maastricht geven? ▶

### KORT

#### Hoe werkt deze website?

In drie eenvoudige stappen kunt u uw vragen stellen aan Evelien. Stel uw vraag in normaal Nederlands, klik op de **vraag** knop (of druk op de **enter**-toets) en lees het antwoord van Evelien bovenin het scherm.

#### Online aanmelden


Via deze website kunt u zich ook online aanmelden voor de producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht, of wijzigingen doorgeven (bijvoorbeeld uw adresgegevens).

### SNEL VERDER

- [Overzicht van producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht](#) ▶
- [Online aanmelden voor producten en diensten](#) ▶
- [Online wijzigingen in uw gegevens doorvoeren](#) ▶

### MEER INFORMATIE

**Thuis**  
NUTSBEDRIJVEN  
MAASTRICHT



Heeft u een moment, ik denk er even over na...

Stel mij uw vraag:  **Vraag** Voorbeelden Helpfunctie elitechnology

- Start
- Inhoudsopgave
- Nieuws
- Verhuizen
- Voorschot
- Jaarnota
- Betalingen
- Tarieven
- Meterstanden
- GasRent
- Verhuur & Onderhoud
- @Home
- Internet
- Mr Zap
- Radio TV
- Zonnecel
- Subsidies
- Dubbeltarief
- Groene
- Elektriciteit
- Besparen
- Links
- Storingen
- Zakelijke Pagina's

## Nutsbedrijven Maastricht



### HANDIGE VRAGEN

- Welke producten en diensten hebben Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Wat is het bezoekersadres van Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Waar kan ik me online aanmelden? ▶
- Kun je mij het algemene nummer van Nutsbedrijven Maastricht geven? ▶ **reikbaar**

### KORT

#### Hoe werkt deze website?

In drie eenvoudige stappen kunt u uw vragen stellen aan Evelien. Stel uw vraag in normaal Nederlands, klik op de **vraag** knop (of druk op de **enter**-toets) en lees het antwoord van Evelien bovenin het scherm.

#### Online aanmelden

Via deze website kunt u zich ook online aanmelden voor de producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht, of wijzigingen doorgeven (bijvoorbeeld uw adresgegevens).

### SNEL VERDER

- [Overzicht van producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht ▶](#)
- [Online aanmelden voor producten en diensten ▶](#)
- [Online wijzigingen in uw gegevens doorvoeren ▶](#)

### MEER INFORMATIE

**Ik mag helaas geen afspraken maken met de gasten van deze site. U kunt dus alleen hier met mij converseren.**



Stel mij uw vraag:  [Vraag](#) [Voorbeelden](#) [Helpfunctie](#) [elitechnology](#)

- Start
- Inhoudsopgave
- Nieuws
- Verhuizen
- Voorschot
- Jaarnota
- Betalingen
- Tarieven
- Meterstanden
- GasRent
- Verhuur & Onderhoud
- @Home
- Internet
- Mr Zap
- Radio TV
- Zonnecel
- Subsidies
- Dubbeltarief
- Groene
- Elektriciteit
- Besparen
- Links
- Storingen
- Zakelijke Pagina's

## Nutsbedrijven Maastricht



### HANDIGE VRAGEN

- Welke producten en diensten hebben Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Wat is het bezoekersadres van Nutsbedrijven Maastricht? ▶
- Waar kan ik me online aanmelden? ▶
- Kun je mij het algemene nummer van Nutsbedrijven Maastricht geven? ▶

### KORT

#### Hoe werkt deze website?

In drie eenvoudige stappen kunt u uw vragen stellen aan Evelien. Stel uw vraag in normaal Nederlands, klik op de **vraag** knop (of druk op de **enter**-toets) en lees het antwoord van Evelien bovenin het scherm.

#### Online aanmelden

Via deze website kunt u zich ook online aanmelden voor de producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht, of wijzigingen doorgeven (bijvoorbeeld uw adresgegevens).

### SNEL VERDER

- [Overzicht van producten en diensten van Nutsbedrijven Maastricht](#) ▶
- [Online aanmelden voor producten en diensten](#) ▶
- [Online wijzigingen in uw gegevens doorvoeren](#) ▶

### MEER INFORMATIE

# Unleashing creativity, that's the real challenge

(and you get to do cool research)

- ◆ Experiment with pro-active chat bots in after-sales service delivery
- ◆ In cooperation with a small software company and public utilities provider

# Getting published is...

---

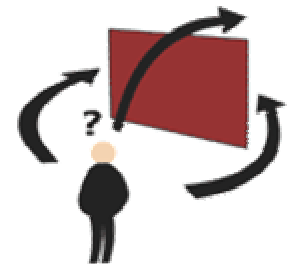
- ...necessary for your career
- ...necessary to engage in a dialogue with other academics
- ...necessary for your teaching
- ...necessary to improve your work
- ...and probably the most frustrating aspect of early academic life!



# Difficulties (that's what they call opportunities)

---

- ◆ Many different journals
- ◆ Many different editorial practices
- ◆ Arbitrary?
- ◆ “big names”
- ◆ Nationality/university reputation
- ◆ Coping with reviewers' comments



# Take-aways...

---

- ◆ Use any chance to present your work
- ◆ Select the journal before you start writing
- ◆ Contribution!
- ◆ Really think about what you are doing
- ◆ Ask others to read your article (“strategic” scholars)
- ◆ Spend a lot of time on the referee report!
- ◆ See it as a learning process...



# What I learned...(the hard way)

---

Writing is behavior...like other behavior, the more often you write, the better you'll get at it!



# Questions/Feedback



***Thank you for your  
attention!***