

# *Wearable Services!*

## Online-Umfrage

März/April 2019

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

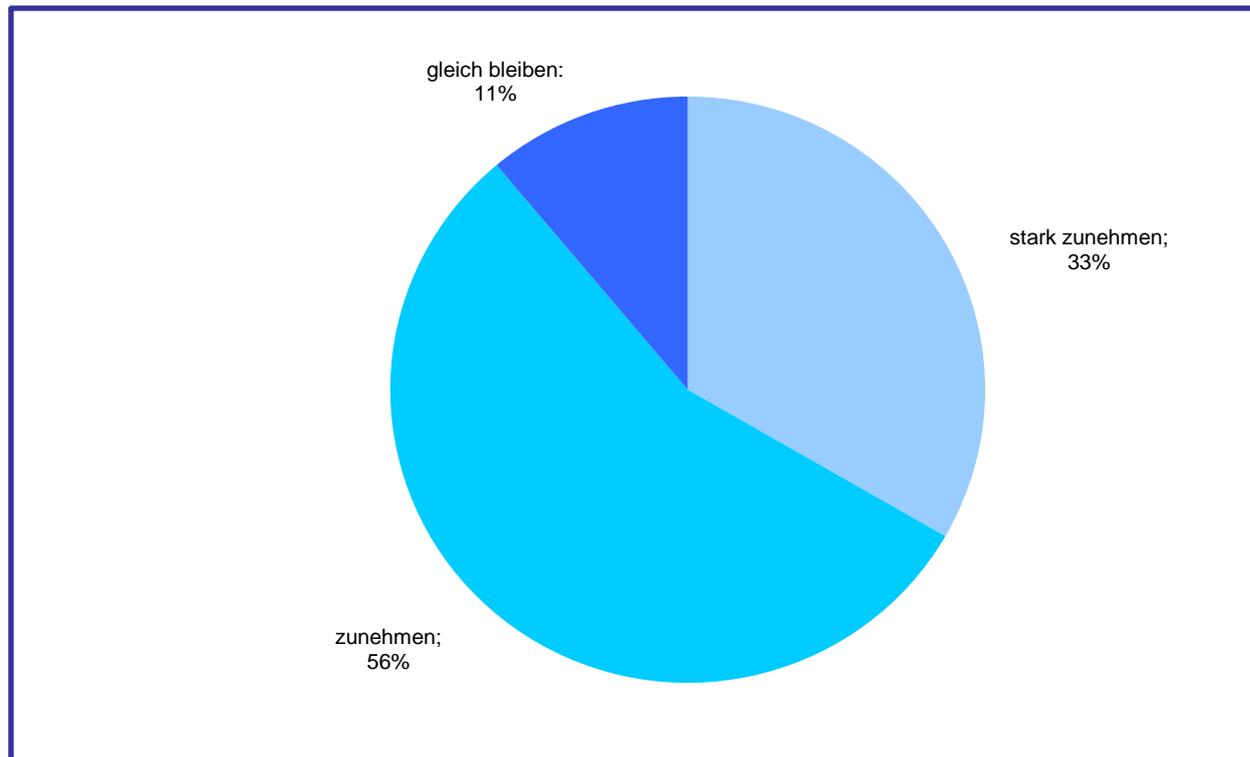
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

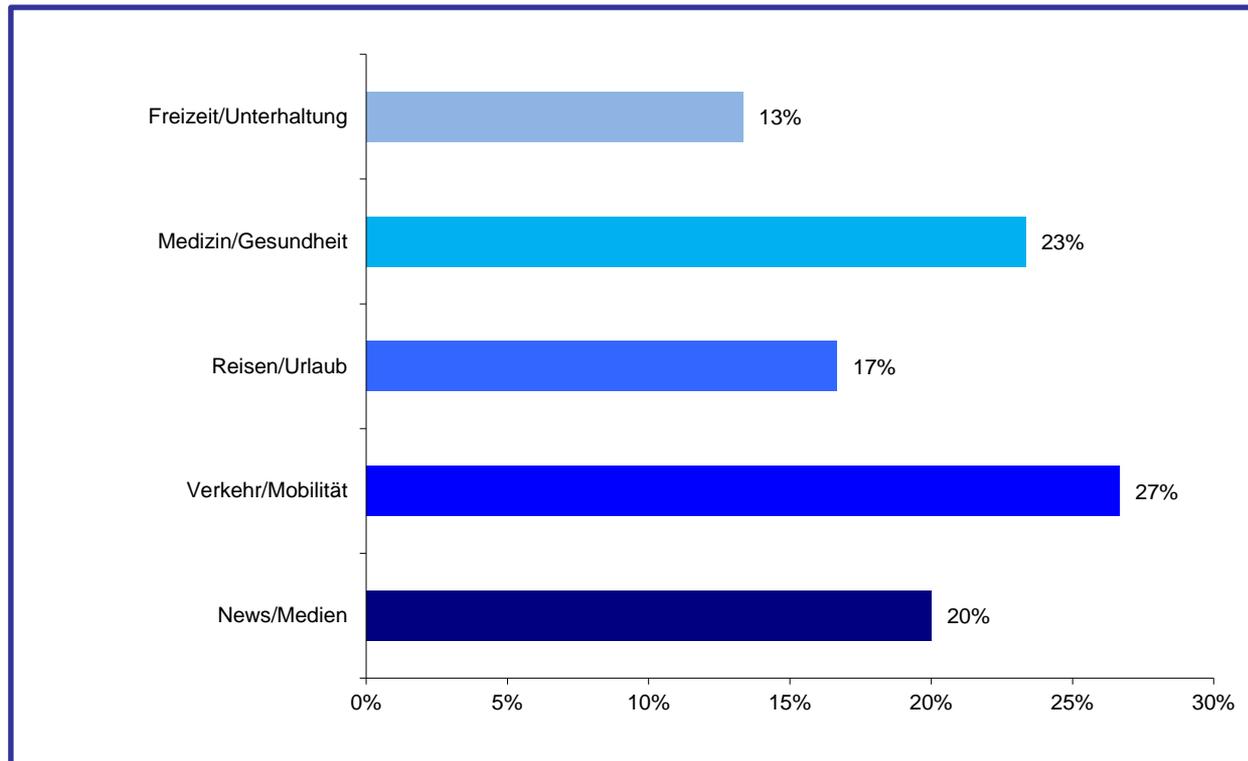
## Wie wird sich die Bedeutung von Wearables im Service entwickeln?



Stichprobe = 91

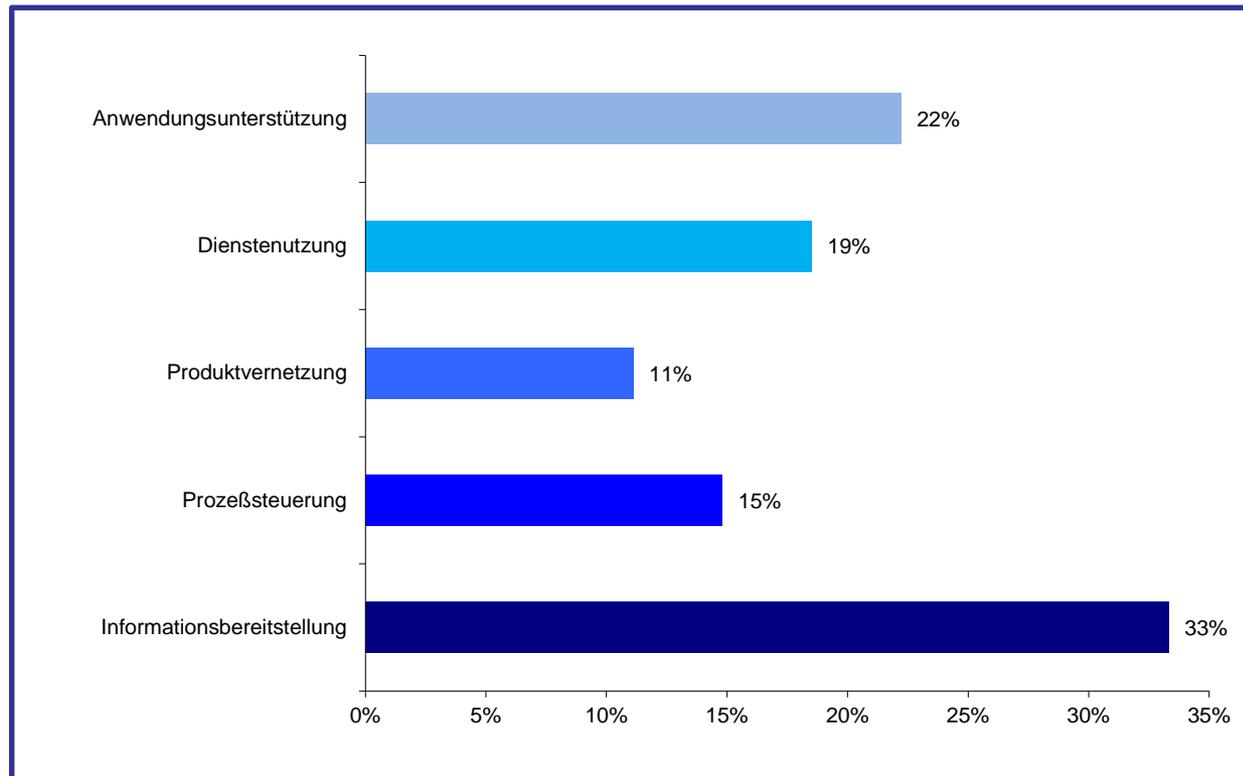
# Wearable Services

Wo werden Wearables im Service in Zukunft zum Einsatz kommen?



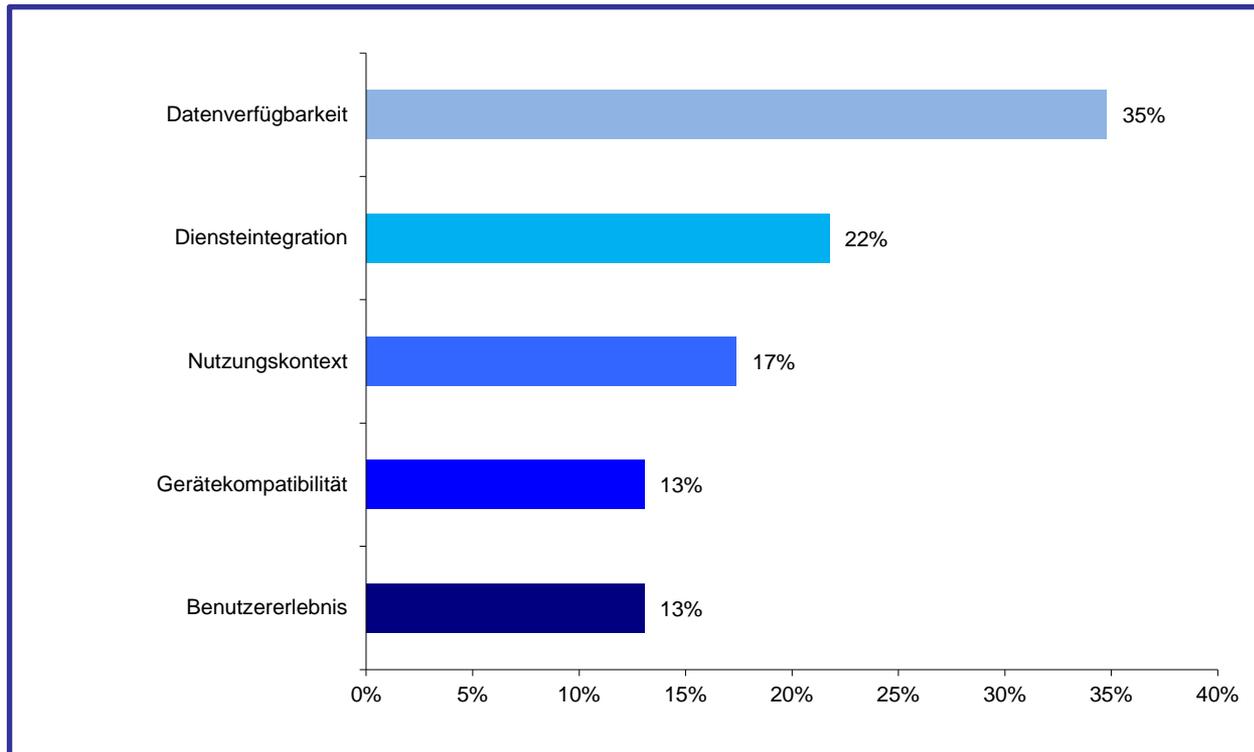
Stichprobe = 91, Mehrfachnennungen

Welche Aufgaben im Service könnten die „tragbaren Computer“ zukünftig am besten erfüllen?



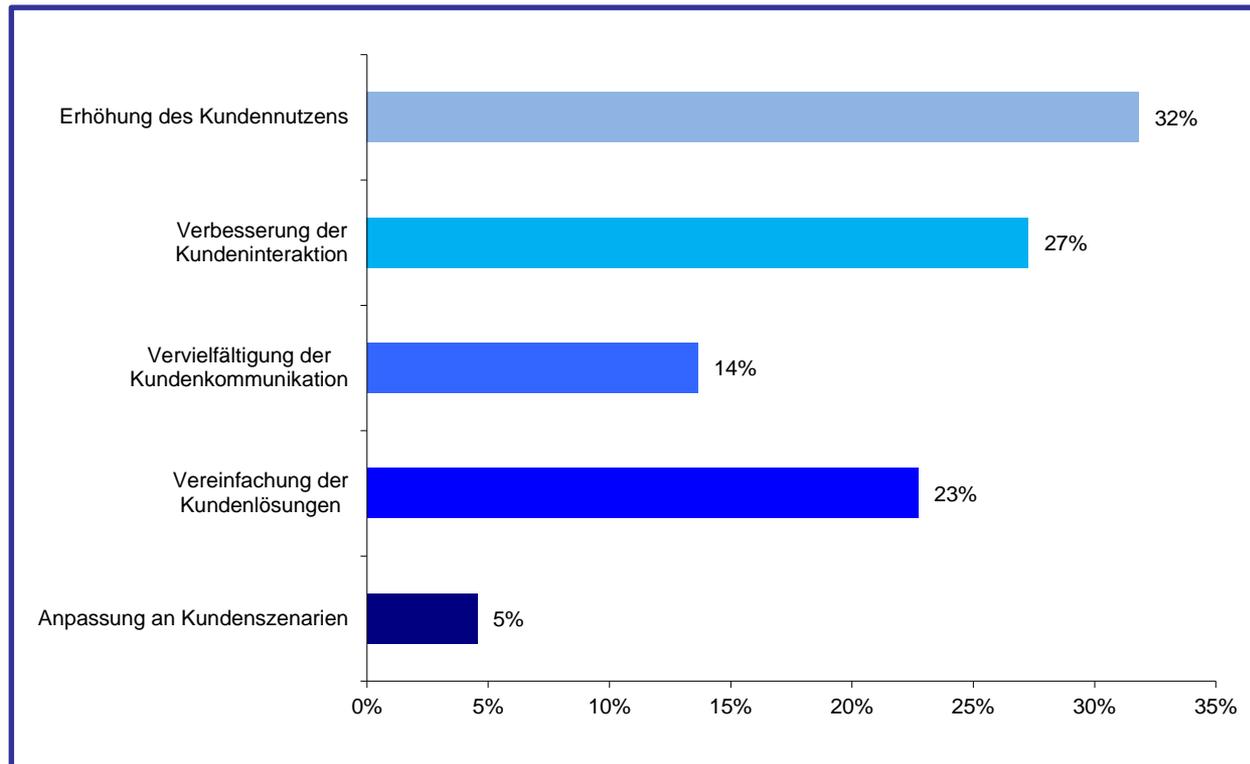
Stichprobe = 91, Mehrfachnennungen

## Welche wären die größten Herausforderungen bei der Nutzung von Wearables im Service?



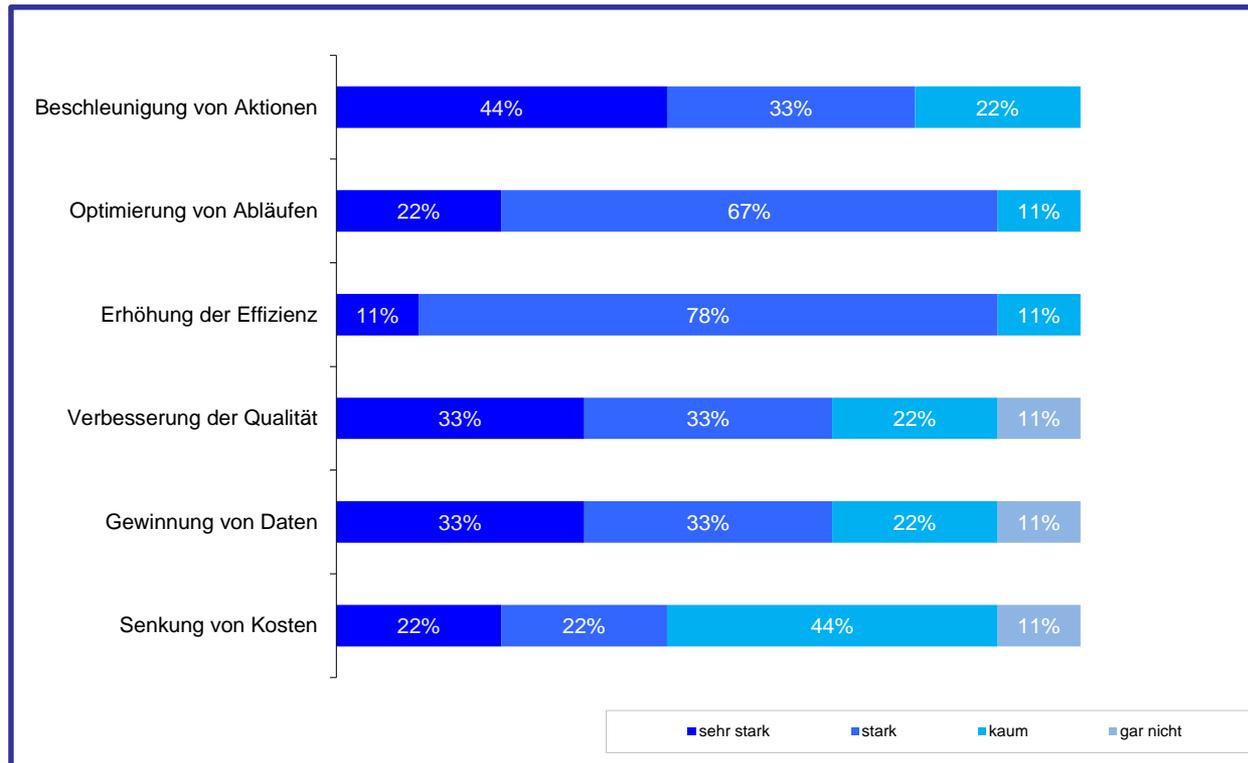
Stichprobe = 91, Mehrfachnennungen

## Welche Kundeneffekte werden sich durch den Einsatz von Wearables im Service ergeben?



Stichprobe = 91, Mehrfachnennungen

## Wie wird sich für Unternehmen der Einsatz von Wearables im Service auswirken?



Stichprobe = 91, Mehrfachnennungen

# Weitere Informationen

## Fakten

### Studien



Schöne, neue Servicewelt!



Die Zukunft im Service!

### Bücher



Service besser kommunizieren



Service erfolgreich machen

### E-Books



Service erfolgreich gestalten



Entwicklungen im Service

## News

### Newsletter

#### Der Newsletter SERVICE TRENDS

- Neueste Ergebnisse aus der Service- und Kommunikationsforschung. Aktuelle Einschätzungen zu Trends und Entwicklungen. Regelmäßige Vorstellung von Instrumenten und Tools.
- Die aktuelle Ausgabe sowie das Newsletterarchiv sind online einsehbar
- Kostenlose Anmeldung unter [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

ISSN Nummer: 1962-3654 Jahrgang: 17 - Ausgabe 03 21. Februar 2019

## SERVICE TRENDS 01/2019

**Editorial**  
Liebe Leserin/  
lieber Leser

Bankautomaten haben vor einigen Jahren den Gang zum Schalter ersetzt. SB-Terminals an Flughäfen ermöglichen Fluggästen den eigenständigen Check-In. Nach Automaten und Terminals, rückte zunehmend das Internet in den Fokus für Self-Service-Lösungen.

Mittlerweile sind es die mobilen Endgeräte, die den digitalen Self-Service für Kunden noch einfacher und (orts-)unabhängiger machen. Alltägliche Aufgaben sollen sich ohne großen Aufwand mit den entsprechenden technischen Lösungen selbstständig bewältigen lassen. Die Interaktion mit einem Servicemitarbeiter wird überflüssig.

E-Tickets, Banking via App, Kontoeröffnung per Video-Chat, Einkaufen von Plakatwänden mithilfe eines Barcodescans, Übermittlung von „Gelben Scheinen“ an die Krankenkasse direkt über das Smartphone – das alles ist schon längst keine Zukunftsmusik mehr.

Der Do-it-Yourself Trend transformiert stetig und unaufhaltsam die Art und Weise, wie Kunden leben und arbeiten. Derzeit wird schon darüber diskutiert, wie das Internet der Dinge den Self-Service weiter verändern und vorantreiben wird.

*Dirk Zimmermann*  
**Ihr Dirk Zimmermann**

**Trends**  
**Self-Services**  
Kunden stehen dem Einsatz von Self-Services aufgeschlossen gegenüber, sofern die Nutzung für sie vorteilhaft ist.

**Tendenzen**  
**Service Automaten**  
Self-Service Angebote dringen im Markt der Automaten in immer neue Bereiche vor und erfüllen immer komplexere Aufgaben.

**Tips**  
**Service Applikationen**  
Service-Applikationen im Internet sollen Kunden bei der Erledigung alltäglicher Angelegenheiten helfen.

**Tools**  
**Service Portale**  
Service Portale können für Unternehmen und Kunden zahlreiche Vorteile mit sich bringen.

**Inhalt**

Thema	2
Trends	2
Tips	2
Tendenzen	3
Transfer	3
Tools	4
Impressum	4

Selle 1

## Profil

### Profil

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

### Märkte

Zu unseren Kunden gehören DAX-Konzerne und Großunternehmen genauso wie Unternehmen aus dem Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen, Organisationen und Verbände aus Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie alle die, die im Service in Zukunft mehr erreichen wollen.

## Kontakt

### Standort

Berlin

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®  
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b  
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

### Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Geschäftsführender Direktor)

### Internet

Website: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

ePost: [office@DieServiceForscher.de](mailto:office@DieServiceForscher.de)

Folgen Sie uns auf:

