

SERVICE TRENDS

02/2019



Editorial

Liebe Leserin/
lieber Leser

Bei dem sich anbahnenden Siegeszug von Wearable Devices, lohnt es sich über deren Einsatz im Service nachzudenken, da sie die Erwartungen der Kunden verändern könnten. Intelligente Datenbrillen, smarte Uhren oder Fitneß-armbänder - Wearables funktionieren nach den Prinzipien "always on" und "friction to seamless".

Sie verändern das Nutzerverhalten: Im Gegensatz zu Smartphones oder Tablets setzen sie keine bewußte Interaktion voraus, sondern sind permanent im Einsatz und ihr Nutzen spielt sich weitgehend im Hintergrund ab. Sie sammeln Informationen, die dem Anwender jederzeit zur Verfügung stehen und ermöglichen einen nahtlosen Wechsel bei der Nutzung verschiedener Geräte.

Neben den vielen Annehmlichkeiten, die dieses neue Nutzererlebnis für den Kunden mit sich bringt, werden viele Erstnutzer Unterstützung benötigen. Warum sollten Unternehmen nicht darauf reagieren und beispielsweise ihren Kunden anbieten, neue Apps und Dienste einzurichten und sie in den ersten Schritten mit Tipps und Tricks unterstützen? Erfahrungen aus bestimmten Branchen zeigen schon heute, daß Kunden solche Serviceangebote überaus positiv bewerten.

Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Wearable Services

In der Verbreitung von Wearable Devices mit integrierten Servicefunktionen steckt einiges an Potential für Unternehmen.

Tendenzen

Service-Intelligenz

Wearables könnten den Service deutlich vereinfachen, ihn beschleunigen und zugleich effizienter abwickeln.

Tips

Service-Vernetzung

Von der neuen digitalen Mensch-Maschine-Schnittstelle der Wearables könnte auch der Service profitieren.

Tools

Service-Geräte

Wearable Devices könnten in verschiedenen Bereichen des Alltags Funktionen im Service übernehmen.

Inhalt

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

Thema

Einfluß auf Interaktionen

Der Einsatz von Wearable Devices könnte die Interaktionen im Service tiefgreifend verändern.

Nicht mehr die Beschäftigung des Servicepersonals mit dem Internet, sondern die ständige Unterstützung durch einen tragbaren Internetzugang wird zur (erweiterten) Realität.

Der erzielbare Serviceerfolg ließe sich auf diesem Wege in Zukunft deutlich steigern.

Unternehmen sollten sich daher mit den hierdurch entstehenden neuen Spielregeln frühzeitig vertraut machen.

Denn die heute verfügbaren Wearables sind nur erste Vorboten der noch zu erwartenden Veränderungen im Kundenservice durch die immer selbstverständlicher werdende Allgegenwart des Internetzugangs.

Micro-Blog

Wen Sie wissen wollen, womit wir uns der Service- und Kommunikationsentwicklung gerade beschäftigen, schauen Sie doch einmal auf [Facebook](#), [Twitter](#) oder [Pinterest](#) vorbei.

Tips

Service-Intelligenz

Wearables könnten den Service deutlich vereinfachen, ihn beschleunigen und zugleich effizienter abwickeln. Eine neue Service-Intelligenz in Form von Wearable Enabled Services entsteht.

Vor allem der Service im Premium-Bereich könnte davon profitieren. Denn Wearable Enabled Services tragen durch die in Echtzeit zur Verfügung gestellten Informationen über individuelle Kundenprofile und durch die umfassenden Zusatzinformationen aus dem Internet zu einer deutlichen Steigerung der positiven Kundenerfahrung bei.

Es werden hierdurch vielfältigste Möglichkeiten der Verbesserung der individuellen Kundenerfahrung und der Erzielung von Kundenbegeisterung möglich.

Trends

Wearable Services

In der Verbreitung von Wearable Devices mit integrierten Servicefunktionen liegt Potential. Wearables könnten den Service deutlich vereinfachen, ihn beschleunigen und zugleich effizienter abwickeln. Kunden könnten durch eigene Wearables selbst auf eine Fülle von individuellen Services in allen Lebenslagen zugreifen.

Die Bedeutung von Wearables im Service wird dabei weiter zunehmen. Effekte dieser Entwicklung werden in der Erhöhung des Kundennutzens der Verbesserung der Kundeninteraktion und der Vereinfachung der Kundenlösungen gesehen.

Die „tragbaren Computer“ könnten vor allem Aufgaben in der Informationsbereitstellung, der Anwendungsunterstützung und in der Dienstenutzung übernehmen.



[Ergebnisse der X \[iks\] Umfrage „Wearable Services“](#)

Tendenzen

Service-Vernetzung

Es ist letztlich nur noch eine Frage der Zeit, bis sich Wearable Devices auch im Service durchsetzen werden. Denn die Wertschöpfung im Service verlagert sich unaufhaltsam in die virtuelle Welt und verändert bestehende Systeme fundamental. Es kommt in absehbarer Zeit zu einem explosiven Wachstum der neuen digitalen Mensch-Maschine-Schnittstellen.

Die Art der einsetzbaren Wearables wird durch die erforderliche digitale Unterstützung des Personals im Service in Verbindung mit der erzielbaren Akzeptanz beim Kunden bestimmt werden.

Je unauffälliger sich die Unterstützung des Servicepersonals optisch darstellt und je wertvoller die nutzenstiftende Wirkung der Wearables ist, desto höher wird die Akzeptanz beim Kunden und auch beim Personal sein.

So ließen sich dem Servicepersonal in Echtzeit Informationen über individuelle Kundenprofile und umfassende Zusatzinformationen aus dem Web zur Verfügung stellen und der Kunde könnte durch seine eigenen Wearables selbst auf eine Fülle von kontext-basierten Services zurückgreifen,

News-Gruppe

Das X [iks] hat auf [WhatsApp](#) ein eigenes Profil eingerichtet. Neue Entwicklungen, aktuelle Trends und interessante Themen bilden den Hintergrund für die regelmäßigen „Service News“ des Instituts. Treten Sie der News-Gruppe einfach bei.

Transfer

Schöne, neue Servicewelt!

Kunden erwarten heute eine permanente Verfügbarkeit von Services in allen Lebenslagen: Von unterwegs, zuhause, im Büro und in der Freizeit. Der Service muß das Anliegen schnell, einfach und zuverlässig bearbeiten. Und das alles unter Einbeziehung vorhandener Plattformen, Technologien und Geräte.

Es sind Lösungen gefragt, die in relevanten Kundenszenarien persönlichen Service und technische Möglichkeiten in perfekter Art und Weise miteinander verknüpfen.

Die Studie „[Schöne, neue Servicewelt!](#)“ betrachtet maßgebliche Innovationen:



Tools

Service-Geräte

Durch Wearable Devices könnte ein neuer Technologiezyklus eingeleitet werden, der das etablierte Desktop Computing und das derzeit dominierende Mobile Computing in absehbarer Zeit ablösen würde.

Intelligente Datenbrillen und Datenhandschuhe finden in der industriellen Anwendung aufgrund ihrer effizienzfördernden Wirkungen in der Steuerung von Prozessen bereits eine wachsende Akzeptanz. Vor allem in der Logistik werden Wearable Devices für Kommissionierungsaufgaben im Lager eingesetzt.

Auch in der Medizin setzt sich die Unterstützung durch tragbare Geräte wie Datenbrillen beispielsweise im Operationssaal immer mehr durch. Elektronische Armbänder überwachen zudem individuelle Werte von Patienten bereits rund um die Uhr und übermitteln automatisch kritische Werte im Rahmen einer permanenten Kontrolle auch von zu Hause aus.

Im Consumer-Bereich sind stattdessen Fitneßarmbänder und smarte Uhren von Bedeutung. Vor allem die neuen Fitneßarmbänder mit ihrer Kombination aus Funktionalität und Spaß haben fast schon einen Hype ausgelöst.

Anzeige

Service erfolgreich lernen!

Unternehmen erkennen vermehrt die Bedeutung des Service als Beschleuniger des Produkterfolges und gleichzeitig entstehen durch wirtschaftliche, gesellschaftliche und kulturelle Veränderungen neue Bedürfnisse der Kunden, die nur spezifische Serviceleistungen befriedigt werden können.

Angebot, Umfang und Qualität des Service spielen eine wichtige Rolle, aber immer öfter sehen sich Anbieter mit Fragen zur Innovation, zum Engineering und zum Design der Services konfrontiert.

Holen Sie sich die Antworten in den Seminaren des SEC: www.dieservicefoerderer.de/produkte/seminare/

Impressum

Herausgeber

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
ePost: office@DieServiceForscher.de
Internet : www.DieServiceForscher.de

V.i.S.d.P.:

Dirk Zimmermann
ISSN 1862-3654

Bildnachweise

X [iks]

Archiv

www.DieServiceForscher.de

Abonnement

newsletter@DieServiceForscher.de

Alle Texte unterliegen dem uneingeschränkten Urheberrecht der jeweiligen Autoren. Jeglicher Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur durch vorherige schriftliche Genehmigung erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Bilder übernehmen wir keine Haftung.

office@DieServiceForscher.de