

Pressemitteilung:

Berlin im Mai 2019

„Wearable Services“ – Nutzen steht beim Einsatz tragbarer Geräte im Vordergrund

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.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom **X [iks]** Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Frühjahr 2019 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung von Wearables im Service weiter zunehmen wird. Effekte dieser Entwicklung werden in der Erhöhung des Kundennutzens (32%), der Verbesserung der Kundeninteraktion (27%) und der Vereinfachung der Kundenlösungen (23%) gesehen.

Dabei werden Ihrer Meinung nach Wearable Devices im Service vor allem in den Bereichen Verkehr/Mobilität (27%), Medizin/Gesundheit (23%) sowie News/Medien (20%) zum Einsatz kommen.

Die „tragbaren Computer“ könnten nach Ansicht der befragten Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service vor allem Aufgaben in der Informationsbereitstellung (33%), der Anwendungsunterstützung (22%) und in der Dienstenutzung (19%) übernehmen.

Als größte Herausforderungen bei der Nutzung von Wearables im Service werden die Datenverfügbarkeit (35%), die Dienstintegration (22%) und der Nutzungskontext (17%) gesehen.

Der Einsatz von Wearables im Service würde sich für die Unternehmen vor allem auf die Beschleunigung der Reaktion (44%), der Gewinnung von Daten (33%) und der Verbesserung der Qualität (22%) auswirken

Erste Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de heruntergeladen werden.

Unternehmensinformationen

Das X [iks] 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, Strategieberatung und Konzeptbewertungen sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Mit dem Einsatz von Wearable Devices wäre es für Unternehmen möglich, Kunden individuelle Services in allen Lebenslagen anzubieten.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Wearables, Einsatz

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Wearable Services"