

Tobias Leiting

KVD-Service-Studie 2020

„Vertrieb von Services und Smart Services“

Management-Summary



Hrsg.: Günther Schuh, Jana Frank, Markus Schröder, Volker Stich

fir  an der
RWTH Aachen

KVD®
DER SERVICE-VERBAND

Service-Studie – Vertrieb von Services und Smart Services

Im Rahmen der Digitalisierung haben viele Serviceanbieter das Leistungsportfolio um innovative Services und Smart Services ergänzt. Für die Anbieter stellen gerade die Markteinführung und der Vertrieb dieser Leistungen zwei der zentralen Herausforderungen bei der Etablierung dieser Leistungen dar. Neben bestehenden vertrieblichen Herausforderungen beim Servicevertrieb, wie der Aufklärung und Überzeugung von Kunden und der individuellen Anpassung und Erbringung der Leistung für den Kunden, erfordert der Vertrieb von Smart Services zusätzlich die interdisziplinäre Zusammenarbeit von mehreren Bereichen, den Zugang und die Verarbeitung von Daten sowie die permanente Betreuung der Leistung beim Kunden über den Lebenszyklus. Damit Serviceunternehmen auf dem Markt wettbewerbsfähig bleiben, müssen sich Vertriebsorganisationen erfolgreich weiterentwickeln bzw. völlig neu aufstellen. Für die dargestellten Herausforderungen gilt es, Erfolgsfaktoren für den Vertrieb von Services und Smart Services abzuleiten. Der diesjährige Schwerpunkt der Service-Studie 2020, die vom KVD zusammen mit dem FIR durchgeführt wurde, liegt daher auf dem Themenkomplex `Vertrieb von Services und Smart Services`.

Im Folgenden die maßgeblichen Erkenntnisse als Kurzfassung:

Keyfacts – Trendstudie Service

- Der **Umsatzanteil des Servicegeschäfts** ist in den letzten drei Jahren **gestiegen**. Der **Anteil der Unternehmen**, die mehr als zehn Prozent ihres **Umsatzes aus dem Servicegeschäft** generieren, ist in den letzten Jahren von **69 Prozent auf 76 Prozent** angewachsen.
- Der Anteil der **Serviceunternehmen, die Smart Services anbieten** und Umsätze am Markt generieren, ist in den letzten drei Jahren von **54 Prozent im Jahr 2015 auf 79 Prozent im Jahr 2018** stark gestiegen.
- Von den Serviceunternehmen bietet der größte Teil mit **87 Prozent klassische Reparaturen und Störfallbeseitigungen** an. Digitale Serviceleistungen wie **Condition-Monitoring** werden mit **26 Prozent** deutlich seltener angeboten.
- Über **80 Prozent** der Top-Performer bieten **klassische Services und Smart-Service-Leistungen als kombiniertes Leistungsangebot** an und können jene hierdurch erfolgreich vertreiben, während lediglich 30 Prozent der Follower die Leistungen kombiniert anbieten.

Keyfacts – Schwerpunktthema „Vertrieb von Services und Smart Services“:

- Die Top-Performer verfügen über ein Verständnis bezüglich der Leistungsanforderungen des Kunden und **75 Prozent erstellen für verschiedene Kundensegmente spezifische Leistungsangebote** und gehen diese mit unterschiedlichen Strategien an.
- Top-Performer können den **Kunden erfolgreich vom Leistungsversprechen überzeugen**, indem über **90 Prozent** auf **Pilotierungsprojekte** setzen und über **80 Prozent Success-Stories und Vertriebsleitfäden** nutzen.

KVD-Service-Studie 2020 – Management-Summary

- Über **60 Prozent** der Top-Performer **bereiten** die Vertriebsmitarbeiter **durch gezieltes Training** auf die Vertriebsaufgabe **vor** und setzen deutlich **mehr** Ressourcen und **Vertriebsrollen** zur Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter ein.
- **73 Prozent** der Top-Performer **kommunizieren mit Success-Stories** gezielt und konkret den **Nutzen** und die **Potenziale** durch Smart Services an die eigenen Vertriebsmitarbeiter und setzen auf **Kennzahlen mit** spezifischem **Fokus auf Smart Services und Kundenzufriedenheit**.
- Über **90 Prozent** der Top-Performer setzen für Services und Smart Services **auf den Direktvertrieb** als Vertriebskanal und nutzen in **Ergänzung** dazu häufig **digitale Marktplätze**.
- Top-Performer bieten **Smart Services** primär **als Lizenzen oder Abonnements** an und **die Hälfte** der Anbieter **kalkuliert** die **Preise auf Basis des** beim Kunden erzielten **Nutzens**.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Weitere Informationen und die Möglichkeit zum Download der gesamten Studie (ISBN 978-3-943024-41-8) – inklusive einer Vielzahl an anschaulichen Grafiken – finden Sie unter folgendem Link:

www.service-studie.de



