

Calvin Rix
Regina Schrank

KVD-Service-Studie 2021

„Organisation im Wandel – Perspektiven der Servicetransformation“
Management-Summary



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

fir  an der
RWTH Aachen

KVD
DER SERVICE-VERBAND

Service-Studie –

Organisation im Wandel – Perspektiven der Servicetransformation

Die fortschreitende Digitalisierung beeinflusst alle Unternehmensbereiche und sorgt für einen maßgeblichen Wandel in der Servicewelt. Trends wie das Internet der Dinge, Big Data und der Einsatz von Maschinellem Lernen und Künstlicher Intelligenz haben in jüngerer Zeit die digitale Transformation weiter vorangetrieben. Dadurch ergeben sich neue Möglichkeiten für den Service, um beispielsweise den Kundenkontakt zu optimieren, Informationen besser zu verarbeiten, das Serviceportfolio durch digitale Lösungen zu erweitern oder die Reaktionsfähigkeit zu steigern. Serviceanbieter werden durch den gezielten Technologieeinsatz nicht nur dazu befähigt, beispielsweise operative Serviceeinsätze gänzlich remote durchzuführen und somit den Serviceprozess weitaus effizienter zu gestalten, sondern auch das bisherige Geschäft durch innovative, digitale Geschäftsmodelle zu erweitern. Um diese Potenziale ausschöpfen zu können, ist es jedoch unabdingbar, neue Formen der Arbeitsorganisation und -gestaltung sowie des Kompetenzmanagements zu berücksichtigen und einzusetzen. Der technologische Einfluss verursacht tiefgreifende, strukturelle Veränderungen, die sich nicht nur auf die Produktionsprozesse, sondern auf die gesamte Organisation und die Art zu arbeiten auswirken. Hierzu sind neue Kompetenzen gefragt, die sich über alle Unternehmensbereiche hinweg erstrecken.

Demgemäß ist die 14. Service-Studie von KVD und FIR grundlegend an der Struktur der drei Handlungsfelder und dem Serviceprozess orientiert, der sich in die drei Hauptbestandteile Administration, Planung & Steuerung und Operative Durchführung unterteilen lässt. Der diesjährige Schwerpunkt der Service-Studie 2021, die vom KVD zusammen mit dem FIR durchgeführt wurde, liegt daher auf dem Themenkomplex `Organisation im Wandel – Perspektiven der Servicetransformation`.

Im Folgenden finden Sie 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 **72 Prozent auf 78 Prozent** angewachsen.
- Der Anteil der **Serviceunternehmen, die digitale Produkte anbieten** und Umsätze am Markt generieren, ist in den letzten drei Jahren stark gestiegen. **2016 haben 13 Prozent** der Unternehmen **mehr als zehn Prozent** ihres Umsatzes aus dem digitalen Servicegeschäft generiert, wohingegen es **2019 bereits 25 Prozent** der Unternehmen waren.
- Über **73 Prozent** der Top-Performer konfigurieren bestehende Einzelleistungen bis zur Marktreife zu neuen **Leistungsbündeln**, um diese erfolgreicher anbieten zu können, während lediglich **46 Prozent** der Follower die Leistungen kombiniert anbieten. Weiterhin lassen über **82 Prozent** der Top-Performer **frühzeitig Kundenfeedback** in die weitere **Entwicklung von Innovationen** einfließen, worauf nur **48 Prozent** der Follower setzen.

Keyfacts – Schwerpunktthema „Organisation im Wandel – Perspektiven der Servicetransformation“:

- 56 Prozent der Top-Performer überwachen ihre Maschinenparameter über **Condition-Monitoring**. Um diese kontextsensitiven Daten für die Prognose servicerelevanter Szenarien nutzen zu können, haben 12 Prozent der Top-Performer **KI und Maschinelles Lernen im Einsatz**. 41 Prozent erproben die Nutzung, wohingegen 34 Prozent den zukünftigen Einsatz geplant haben.
- Top-Performer planen weitaus höhere Investitionen in Zukunftstechnologien. Neben **Condition-Monitoring** und **Predictive Maintenance** zählen **Chatbots, Identifikationstechnologien** sowie **Augmented oder Virtual Reality** zu den zentralen Investitionsfeldern.
- Die Entwicklung der industriellen Servicewelt ist bei allen Studienteilnehmern zu spüren. Über 95 Prozent aller Unternehmen geben an, ein **höheres Bedürfnis der Mitarbeiter in Bezug auf die Mitgestaltung von Zielen** wahrzunehmen. Ferner haben für über 80 Prozent besonders der **demografische Wandel** und das **Verschwinden einfacher Routineaufgaben** einen maßgeblichen Einfluss auf die Serviceorganisationen in Deutschland.
- Top-Performer setzen zunehmend auf **divisionale Organisationsformen** sowie einen **partizipativen und emotionalen Führungsstil**. Über 90 Prozent erkennen außerdem eine steigende Relevanz **demografie- und diversitygerechter Führung**.
- Über 72 Prozent der Top-Performer **binden Kunden bereits in den Serviceprozess ein** und sehen eine deutlich höhere Bedeutung darin, den Kunden operativ über **Self-Service-Optionen** oder im Sinne von **Co-Creation** in die innovative Leistungsgestaltung zu integrieren. Über 66 Prozent der Top-Performer haben positive Erfahrungen mit **der kundenseitigen Akzeptanz von Self-Service-Optionen** gesammelt.
- Top-Performer erkennen die neuen Anforderungen, welche an die Kompetenzen der Serviceorganisation gestellt werden. Über 90 Prozent **arbeiten mit systematischen Kompetenzentwicklungsplänen**, um **bedarfsgerechte und individuelle Lernpfade** aufzubauen.
- Zur Realisierung einer zukunftsorientierten Kompetenzentwicklung messen Top-Performer Konzepten wie **lebenslangem und arbeitsnahem Lernen, Coaching und Action-Learning** mit über 90 Prozent die größte Bedeutung zu. Zusätzlich werden mit 73 Prozent besonders **innovative Technologien wie MOOCs und COOCs** angestrebt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Weitere Informationen und die Möglichkeit zum Download der gesamten Studie (ISBN 978-3-943024-43-2) – inklusive einer Vielzahl an anschaulichen Grafiken – finden Sie unter folgendem Link:

www.service-studie.de



