

Jana Frank
Tobias Leiting
Philipp Jussen

KVD-Service-Studie 2018

„Service-Studie – Digitale Service-Kultur“

Management-Summary



Hrsg.: Günther Schuh, Gerhard Gudergan, Markus Schröder, Volker Stich

fir  an der
RWTH Aachen

KVD®
DER SERVICE-VERBAND

Service-Studie – Digitale Service-Kultur

Digitalisierung ist eine der zentralen Herausforderungen der heutigen Zeit. Aber die Digitalisierung rein technisch zu betrachten, ohne Augenmerk auf die Unternehmenskultur zu legen, wird dazu führen, dass Unternehmen die Potenziale der Digitalisierung nicht vollständig realisieren können. Wer weiterhin wettbewerbsfähig sein will, muss den Wert der Digitalisierung erkennen und sie für sein Unternehmen nutzbar machen. Aber welche Auswirkungen ergeben sich daraus für die Serviceorganisation? Um den aktuellen Stand der digitalen Kultur im Service zu erfassen, die Dimensionen zu verstehen und einen Weg für Unternehmen aufzuzeigen, liegt der Schwerpunkt der diesjährigen Service-Studie, die vom KVD zusammen mit dem FIR durchgeführt wurde, auf dem Themenkomplex *Digitale Service-Kultur*.

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 ein **Viertel ihres Umsatzes aus dem Servicegeschäft** generieren, ist in den letzten Jahren von 40 Prozent auf 50 Prozent angewachsen.
- Der **Serviceumsatz in Deutschland** ist im Jahr 2017 deutlich angestiegen. Dieser Anstieg fällt im **österreichischen und schweizerischen Markt weniger stark** aus.
- In der gesamten **DACH-Region** wird ein **starkes Wachstum der Serviceumsätze erwartet**.
- Die **wichtigsten Absatzmärkte** der befragten Unternehmen der DACH-Region sind weiterhin ihre **Heimatländer** sowie das restliche **Europa** und **Nordamerika**.
- Das Servicegeschäft ist in 61 Prozent der Unternehmen auf **Geschäftsführungsebene** verankert.
- Die größten zukünftigen **Ertragspotenziale** sehen die Unternehmen in den klassischen industriellen Dienstleistungen wie Reparatur und Wartung. Besonders **erfolgreiche Unternehmen** setzen signifikant häufiger auf einen **serviceübergreifenden Informations- und Wissensaustausch** als ihre Verfolgergruppe.

Keyfacts – Schwerpunktthema „Digitale Service-Kultur“:

- Die Champions setzen bereits heute auf einen **Kulturverantwortlichen auf Führungsebene**, um die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur in ihrem Unternehmen sicherzustellen.
- Die Champions verfügen in allen Dimensionen über eine **höher ausgeprägte digitale Service-Kultur** als die Verfolger.
- Champions ermutigen ihre Mitarbeiter dazu, **Wissen** bei Herausforderungen **über ihren eigentlichen Aufgabenbereich hinaus** einzubringen und 74 Prozent der Champions passen **Entwicklungsmaßnahmen an die individuellen Stärken der Mitarbeiter** an.

KVD-Service-Studie 2018 – Management-Summary

- Champions verfolgen **deutlich intensiver Maßnahmen**, um **Bedenken** der Mitarbeiter im Rahmen von Transformationsprozessen **zu reduzieren** und die **Veränderungsbereitschaft zu steigern**.
- Champions setzen auf **digitale Plattformen zur Förderung der Kollaboration** im Unternehmen.
- 92 Prozent der Champions zeigen die **Unternehmensziele im Hinblick auf Digitalisierung** für alle Mitarbeiter **transparent** auf.
- Fehler werden von den Champions nicht einfach ignoriert. Stattdessen führen sie eine Fehleranalyse durch, um **aus der Fehlerursache als Organisation gemeinsam zu lernen**.

Angesichts des Wandels der Servicebranche durch die treibenden Kräfte der Digitalisierung und digitalen Vernetzung stehen die Serviceunternehmen vor verschiedenen Herausforderungen. Sie müssen ihre Unternehmenskultur in verschiedenen Dimensionen weiterentwickeln, um langfristig erfolgreicher zu sein. Die Umfrage verdeutlicht, dass sich einige der befragten Unternehmen der Herausforderungen bereits heute annehmen. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, wie sich diese erfolgreichen Dienstleister bereits anpassen konnten und geben weniger erfolgreichen Unternehmen somit die Möglichkeit, nachzuziehen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Weitere Informationen und die Möglichkeit zum Download der gesamten Studie (ISBN 978-3-943024-35-7) – inklusive einer Vielzahl an anschaulichen Grafiken – finden Sie unter folgendem Link:

www.service-studie.de



