

Felix Optehostert

Philipp Jussen

KVD-Service-Studie 2016

„Mensch und Technologie – neue Herausforderungen im Kontext der Industrie 4.0“

Management-Summary



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

fir  an der
RWTH Aachen

KVD®
DER SERVICE-VERBAND

Mensch und Technologie – neue Herausforderungen im Kontext der Industrie 4.0

Welche Qualifikationsanforderungen an die Servicemitarbeiter sind heute und zukünftig von Bedeutung? Welche unterstützenden Technologien sind für den Service heute und in der Zukunft relevant? Welche Auswirkungen ergeben sich daraus für die Serviceorganisation? Um die aktuellen Trends der zukünftigen Arbeitswelten im Service zu analysieren, liegt der Schwerpunkt der diesjährigen Service-Studie, die vom KVD zusammen mit dem FIR durchgeführt wurde, auf dem Themenkomplex Mensch und Technologie – neue Herausforderungen im Kontext der Industrie 4.0.

Key facts – Trendstudie Service

- Der **Umsatzanteil des Servicegeschäfts** am Gesamtgeschäft ist in den letzten drei Jahren **gestiegen**. Im Jahr 2012 lag der **Anteil der Unternehmen**, die mehr als ein **Viertel ihres Umsatzes aus dem Servicegeschäft** generieren, bei 37,8 Prozent. Drei Jahre später lag dieser Anteil schon bei **49,2 Prozent**.
- Der **Serviceumsatz im Inland** ist im Jahr 2015 im Vergleich zum Jahr 2012 angestiegen. 84 Prozent der Unternehmen erwarten auch für das Jahr **2016 ein Wachstum** im Servicegeschäft.
- Die im Servicegeschäft erzielte **Marge** ist im Vergleich zu den Vorjahren **leicht gestiegen**. **44 Prozent** der befragten Unternehmen erzielten eine **Marge von mehr als 30 Prozent** in ihrem Servicegeschäft.
- Die Märkte **China, Indien und Russland** gelten primär als **Wachstumstreiber** für das zukünftige Servicegeschäft.
- Das Servicegeschäft ist in 87 Prozent der Unternehmen auf **hoher Organisationsebene**, der Managementebene, verankert.
- Die **Zahl der Mitarbeiter** im Service ist **nur leicht gestiegen**. 41 Prozent der befragten Unternehmen verfügen aktuell über mehr als 100 Servicemitarbeiter Deutschland.
- Die größten Ertragspotenziale sehen die Unternehmen zukünftig in den klassischen industriellen Dienstleistungen wie Reparatur und Wartung. Einen **starken Bedeutungsanstieg erfahren wissensintensive Dienstleistungen sowie das Zubehörgeschäft**.

Als **Erfolgsfaktoren** zur Unterscheidung von erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen der diesjährigen Studie haben sich die **Innovationsfähigkeit** und die **Vernetzung von Know-how** herauskristallisiert. Die Fähigkeit, neue Technologien erfolgreich zu implementieren und Informationen unternehmensweit zu sammeln und zu bündeln, trennt somit in dieser Studie die erfolgreichen von den weniger erfolgreichen Unternehmen („Champions“ und „Verfolger“).

Keyfacts – Schwerpunktthema Mensch und Technologie:

- Die **Leistungserbringung** im Service erfolgt zunehmend ortsunabhängig in Form von Projektarbeit.
- Damit einhergehend wird die **Arbeit** im Service zunehmend **komplexer und stärker vernetzt**. Aus diesen Gründen haben die Champions der Befragung schon heute ihre **Qualifizierungsmethoden angepasst**.

- Den **stärksten Bedeutungszuwachs** verzeichnen die Kompetenzen **Vernetztes Denken und Handeln** sowie **Datenanalyse und -auswertung**. Dies verdeutlicht, dass die Servicetechniker in Zukunft weniger dezidierte Spezialisierungen in ihrem Aufgabenfeld haben, sondern vielmehr ein höheres Kompetenzniveau bieten müssen.
- **Arbeitsorientierte Kompetenzentwicklungsmaßnahmen** gewinnen an Bedeutung. **Parallel-to-the-job**-Methoden (Coaching, Mentoring) werden vor allem von den Champions der befragten Serviceunternehmen signifikant höher bewertet.
- **Augmented-Reality-Lösungen** wird insgesamt im Vergleich zukünftig eine **geringe Bedeutung** beigemessen. Dies spiegelt die Unsicherheit der meisten Unternehmen wider, im Hinblick auf wirtschaftliche Usecases, Datensicherheit und Ergonomie.
- An **Bedeutung verliert das konventionelle Lernen**; es wird durch neue, effektivere Formen der Wissensvermittlung ersetzt.
- Die **Rolle der Servicemitarbeiter** bei der **Auswahl neuer Technologien** steigt. Ihre zukünftige Bedeutung im Auswahlprozess wird höher eingeschätzt als die der Geschäftsführung und der IT-Abteilung.
- Erfolgreiche Unternehmen widmen sich der **Gesundheitsförderung** sowie der **frühzeitigen Personalakquise in (Hoch-)Schulen**.
- Zukünftig wird erwartet, dass die Organisationsform sich mehr zu einer **Schwarmorganisation** entwickelt mit einer **Generalisierung der Arbeit**.

Es zeigt sich zusammenfassend, dass die zukünftigen Arbeitswelten durch neue Trends und Technologien eine starke Veränderung erfahren. Die Mitarbeiter im Service arbeiten zunehmend selbstorganisiert. Die Bedeutung von weichen Kompetenzen wie Kommunikationsfähigkeit und Vertriebskenntnissen steigt. Dies geht einher mit einer zunehmenden Komplexität und Vernetzung der Aufgaben im Service. Durch neue Arbeitsorganisationsformen und Maßnahmen zur arbeitsorientierten Kompetenzentwicklung greifen erfolgreiche Unternehmen die Entwicklungen schon heute auf. Die Ergebnisse der Studie zeigen, wie sich erfolgreiche Dienstleister bereits anpassen konnten und geben weniger erfolgreichen Unternehmen somit die Möglichkeit, nachzuziehen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Weitere Informationen und Download der gesamten Studie (ISBN 978-3-943024-25-8) – inklusive einer Vielzahl an anschaulichen Grafiken – unter:

www.service-studie.de



