

Bedeutung von Service

Wollen Sie wissen, wie Sie den Erfolg Ihrer Serviceabteilung weiter steigern können?

Service-Digitalisierung

In **87%** der Unternehmen ist das Servicegeschäft und dessen Digitalisierung auf Managementebene verankert.

Vorteile des Servicegeschäfts

im Vergleich zum Neuanlagengeschäft



Serviceumsätze sind gleichmäßiger und planbarer als im schwankenden Neuanlagengeschäft



Höhere Margen, Umsatz- und Effizienzsteigerung durch die Kombination mit digitalen Geschäftsmodellen



Serviceangebote sind ein Differenzierungsmerkmal zur international stärker werdenden Konkurrenz



Serviceangebote bestehend aus Produkt und Dienstleistung schaffen eine durchgängige Betreuung und so auch Bindung des Kunden



Bessere Serviceleistungen durch ein fundiertes Know-How der eingesetzten Maschinen grenzen von der Konkurrenz ab

Wie machen es die Besten?

70% der erfolgreichen Unternehmen ermitteln regelmäßig die Zufriedenheit ihrer Kunden mit den eigenen Serviceleistungen

70% erhöhte sich der Anteil des Serviceumsatzes am Gesamtumsatz bei Maschinenbauunternehmen mit Service-Dienstleistungen

26% der Unternehmen bieten bisher ein Online-Portal für Ersatzteile an

Erwartungen an digitalisierte Service-Prozesse



Durchlaufzeiten verkürzen

70%



Servicequalität steigern

58%



Kosten senken

48%

Umsatz im Service

Umsatzanteil

Beinahe die Hälfte der Fertigungsunternehmen geben an, 1/4 ihres Umsatzes im Servicebereich zu generieren.

25%

30%

Marge

Ebenso viele Unternehmen geben an, im Servicegeschäft eine Marge von mehr als 30% zu haben.

Dienstleistungsausbau im Maschinenbau bis 2021

Maschinenbauer wollen bis 2021 neue Technologien im Service einsetzen um ihren Service zu digitalisieren. An diese Technologien arbeiten die Unternehmen bereits:

predictive Maintainance

65%

Machine Learning

38%

Die drei größten Trends im Maschinenbau

74% zunehmende Nachfrage nach kundenspezifischen System

70% Verlagerung der Nachfrage ins nicht-europäische Ausland

60% wachsende Bedeutung von Aftersales und Service

Der ideale Serviceprozess

Ausfall der Maschine



Hersteller wird informiert



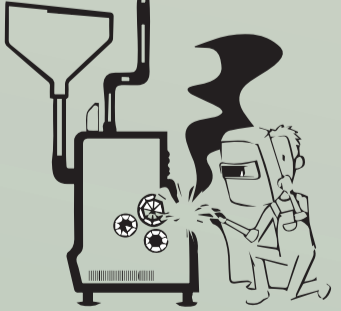
Hersteller erstellt Ticket



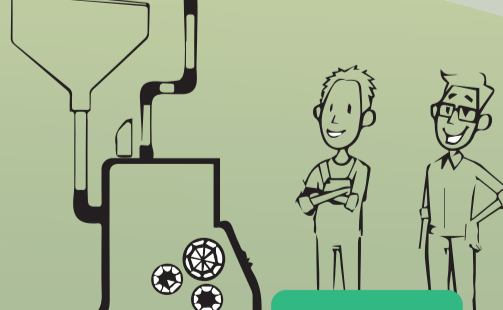
Zuweisung & Vorbereitungen



Reparatur vor Ort durch Techniker



Zufriedener Kunde nach Reparatur



Quellen:

- Hans Böckler Stiftung "Digitalisierung im Maschinenbau", 2018
- Inside Business "Maschinenbau: Zukunftsaussichten", 2019
- VDMA "Leitfaden Fit for Service"
- Infografik "15 Zahlen & Fakten zur Servicedigitalisierung", Sybit 2018

www.sybit.de

