

Service und Installation

Bitkom Research Studie

Digitale Wertschöpfungskette und Geschäftsmodelle der deutschen Industrie

Schnelle Informationsverfügbarkeit, Flexibilität und Erreichbarkeit – die Erwartungshaltung der Kunden an den Service wächst. Digitale Lösungen entlasten die Mitarbeitenden, erhöhen die Effizienz und verbessern die Kundenzufriedenheit.

Obwohl Unternehmen in den letzten zwei Jahren ihren Service-Bereich deutlich ausgebaut haben, ist in dieser Wertschöpfungsstufe noch am meisten ungenutztes Digitalisierungspotenzial¹:

Mit **48%** setzen weniger als die Hälfte auf digitale Unterstützung durch Online-Ersatzteil-Kataloge.

47% bieten ihren Kunden Fern- bzw. Remote-Support.

Innovation²

56% haben deutlich verbesserte Services auf den Markt gebracht, **32%** sogar neue Services. Im Branchenvergleich nimmt die Maschinenbau-Industrie mit **39%** dabei die Vorreiter-Position ein.

Technologie und Software

Im Service können insbesondere Automatisierungs- und KI-Lösungen aufbauend auf einer durchgängigen Datenstrategie helfen, das Serviceangebot zu steigern und gleichzeitig Kosten zu senken. Dennoch setzen bislang nur **22%** der Unternehmen Automatisierungslösungen und **3%** künstliche Intelligenz ein.

Herausforderungen⁴

Wie auch bei den anderen Wertschöpfungsstufen sind es vor allem der **Fachkräftemangel (46%)**, **Komplexität des Themas (41%)**, **Unsicherheiten in Bezug auf den Datenschutz (39%)** und **Anforderungen an die IT-Sicherheit (34%)**, die die digitale Transformation bremsen.

Fazit

- Der **Service** ist ein zunehmend **wichtiger Erfolgsfaktor**, nicht nur, um neue Kunden zu gewinnen, sondern auch, um bestehende zu halten und wiederkehrende Umsätze zu generieren.
- Bei der Installation und dem Service kommen die **Hürden in der Digitalisierung** am meisten zum Tragen.
- Die digitale Transformation der deutschen Fertigungsindustrie zahlt sich aber erst voll aus, wenn die Hersteller **alle Bereiche** der Wertschöpfungskette einbeziehen.
- Um die aktuellen Herausforderungen der Digitalisierung zu überwinden, sollten Unternehmen den Einsatz digitaler Technologien sowie die **Erhöhung von Agilität und Innovationskraft in den Fokus** stellen.
- Virtuelle Methoden, wie etwa die virtuelle Inbetriebnahme einer Anlage, können Iterationsschleifen und Validierungsschritte zeitlich vorziehen und so **teure Nacharbeiten am Aufstellort vermeiden** und Projektlaufzeiten sowie -risiken deutlich reduzieren.
- Die Einbindung von Visualisierungen und Animationen steigert zudem das **Vertrauen der Kunden** in das angebotene Konzept.

Quellen

- Frage:** „Welche Maßnahmen ergreift Ihr Unternehmen bereits, um Prozesse der digitalen Transformation im Bereich Installation und Service umzusetzen?“
reduzierte Basis (n=239), Zufallsauswahl | Quelle: Bitkom Research 2022
- Frage:** „Hat Ihr Unternehmen innerhalb der letzten zwei Jahre neue oder merklich verbesserte Produkte oder Dienstleistungen eingeführt? Neue Produkte oder Dienstleistungen müssen dabei lediglich neu für Ihr Unternehmen sein und nicht notwendigerweise eine Marktneuheit.“
Basis: Industrieunternehmen in Deutschland ab 20 Beschäftigten (n=502) | Quelle: Bitkom Research 2022
- Frage:** Nunsolles um die Digitalisierungsprozesse in Ihrem Unternehmen in unterschiedlichen Stufen des Wertschöpfungsprozesses gehen. Wir werden 4 Stufen betrachten: 1. Vertrieb und Kundenkommunikation,

- Konstruktion und Entwicklung, 3. Fertigung und Logistik und 4. Installation und Service. Zunächst geht es um den Einsatz von Plattformen und digitalen Technologien in den Wertschöpfungsstufen. Bitte geben Sie an, ob Sie die folgenden Plattformen oder digitalen Technologien bzw. Anwendungen in den Unternehmensbereichen nutzen.“
Basis: Industrieunternehmen in Deutschland ab 20 Beschäftigten (n=502) | Quelle: Bitkom Research 2022
- Frage:** „Welche Herausforderungen bei der Digitalisierung bestehen in Ihrem Unternehmen in der Installation und dem Service?“
Basis: Industrieunternehmen, die in der Installation und dem Service mind. eine Herausforderung sehen, reduzierte Basis, Zufallsauswahl (n=239) | Quelle: Bitkom Research 2022