

# Kundendienst als Wachstumsmotor

Die unsichtbare Kraft der technischen Kommunikation



• FEB 73 •



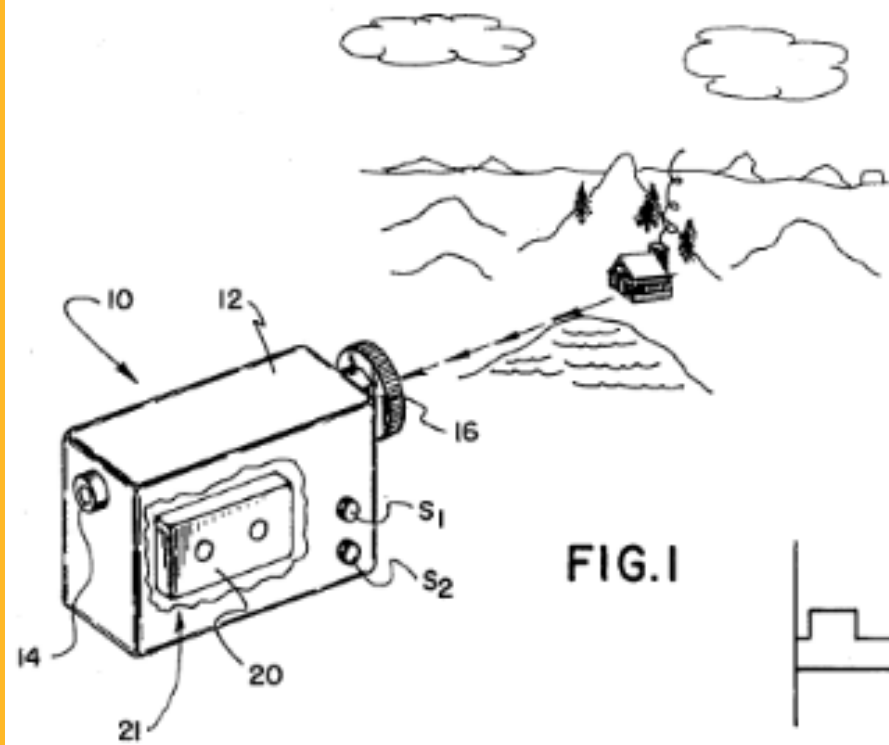


FIG. 1

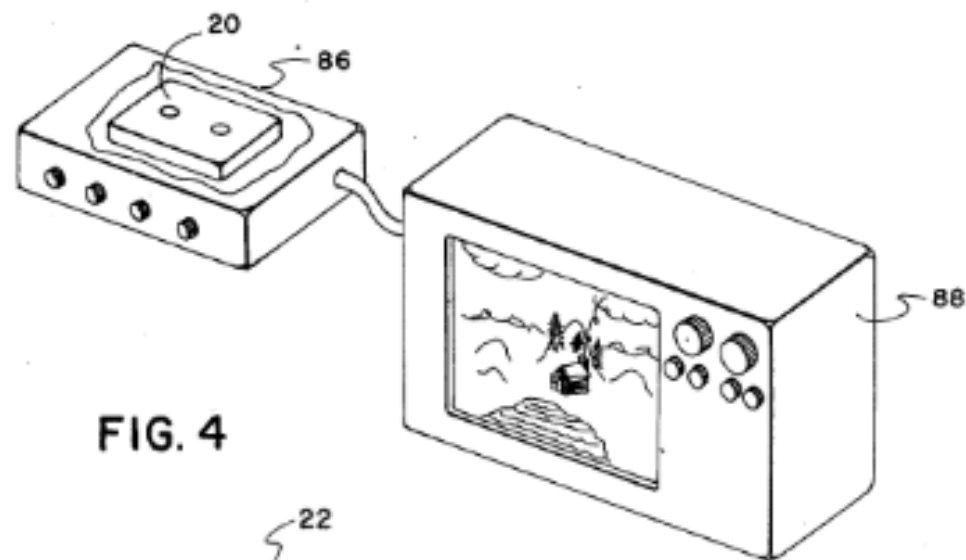


FIG. 4

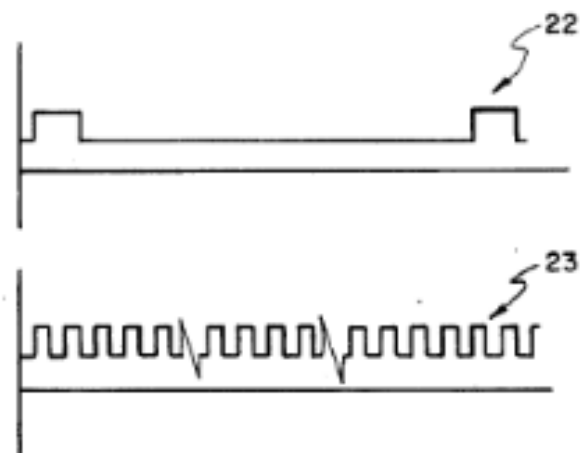


FIG. 3







DER STA

Wissen und Ge

13 Postings



Technik und Wirtschaft für die deutsche Industrie  
**Produktion**

Technik ▾ Wirtschaft ▾ Rohstoffe ▾ Sch  
Wirtschaft

21. Sep. 2022 | 13:47 Uhr | von Anja Ringel

### Kunden bezahlen für gefertigte Bauteile **Pay-Per-Part: Das neue**

Mit dem Servicemodell Pay-Per-Part  
Modell bei Trumpf genau aussieht



Bei Pay-per-Part kann Trumpf Störung  
(Bild: Trumpf)

HANNOVER MESSE

## Geteilte Fabriken und Maschinen im Abo: So entgehen Unternehmen der Effizienzfalle

In Zeiten gestörter Lieferketten wollen viele Unternehmen  
wieder regional produzieren. Doch das kostet Effizienz. Neue  
Geschäftsmodelle sollen das ändern.

Kevin Knitterscheidt

31.05.2022 - 17:30 Uhr • [Kommentieren](#) • [1 x geteilt](#)



**Produktion bei DMG Mori**  
Der Maschinenbauer bietet Kunden ein Abomodell für Maschinen an.  
(Foto: dpa)

Newsletter Abonnements

Magazin ▾ **Inside Corporate Banking**

## Engel Pay

Pay per Use an. CFO  
Banken.



stock.adobe.com

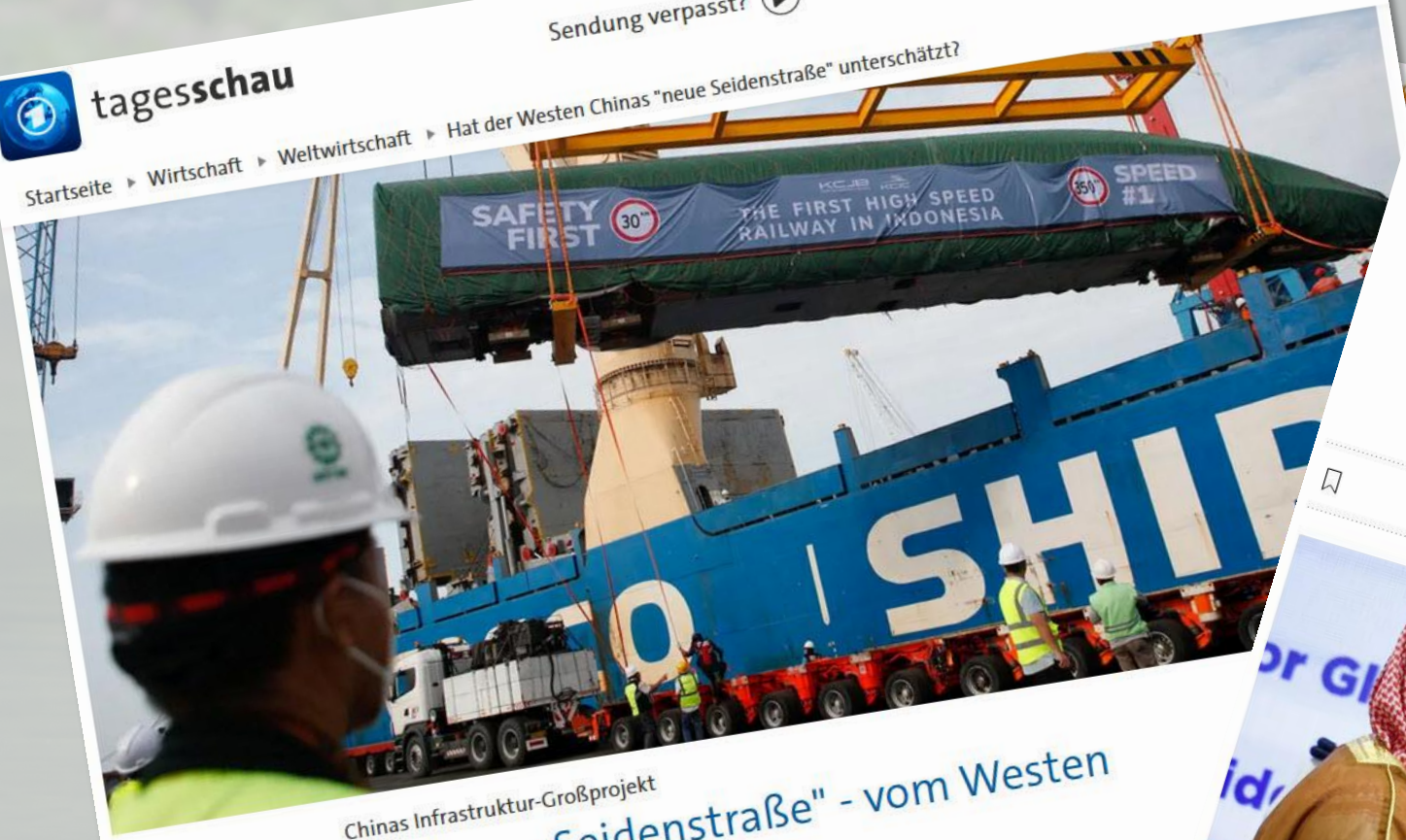




tagesschau

Sendung verpasst?

Startseite ▶ Wirtschaft ▶ Weltwirtschaft ▶ Hat der Westen Chinas "neue Seidenstraße" unterschätzt?



## Chinas Infrastruktur-Großprojekt Die "neue Seidenstraße" - vom Westen unterschätzt?

Stand: 07.09.2023 16:36 Uhr

Vor zehn Jahren startete Chinas Projekt "neue Seidenstraße": eine Handelsroute quer durch die Welt über verschiedene Kontinente. Wie sieht die neue Seidenstraße heute?



Von Eva Lamby-Schmitt, ARD Shanghai

SPIEGEL Wirtschaft

Anti-»Seidenstraße« gegen China

## Riesiges Schiffs- und Zugprojekt soll Indien mit Europa verbinden

Mit seiner »Neuen Seidenstraße« hat sich China weltweit Handelswege erschlossen. Nun folgt die Antwort des Westens: Pipelines, Stromnetze und eine große Infrastruktur-Initiative – mit teils überraschenden Partnern.

09.09.2023, 17:20 Uhr

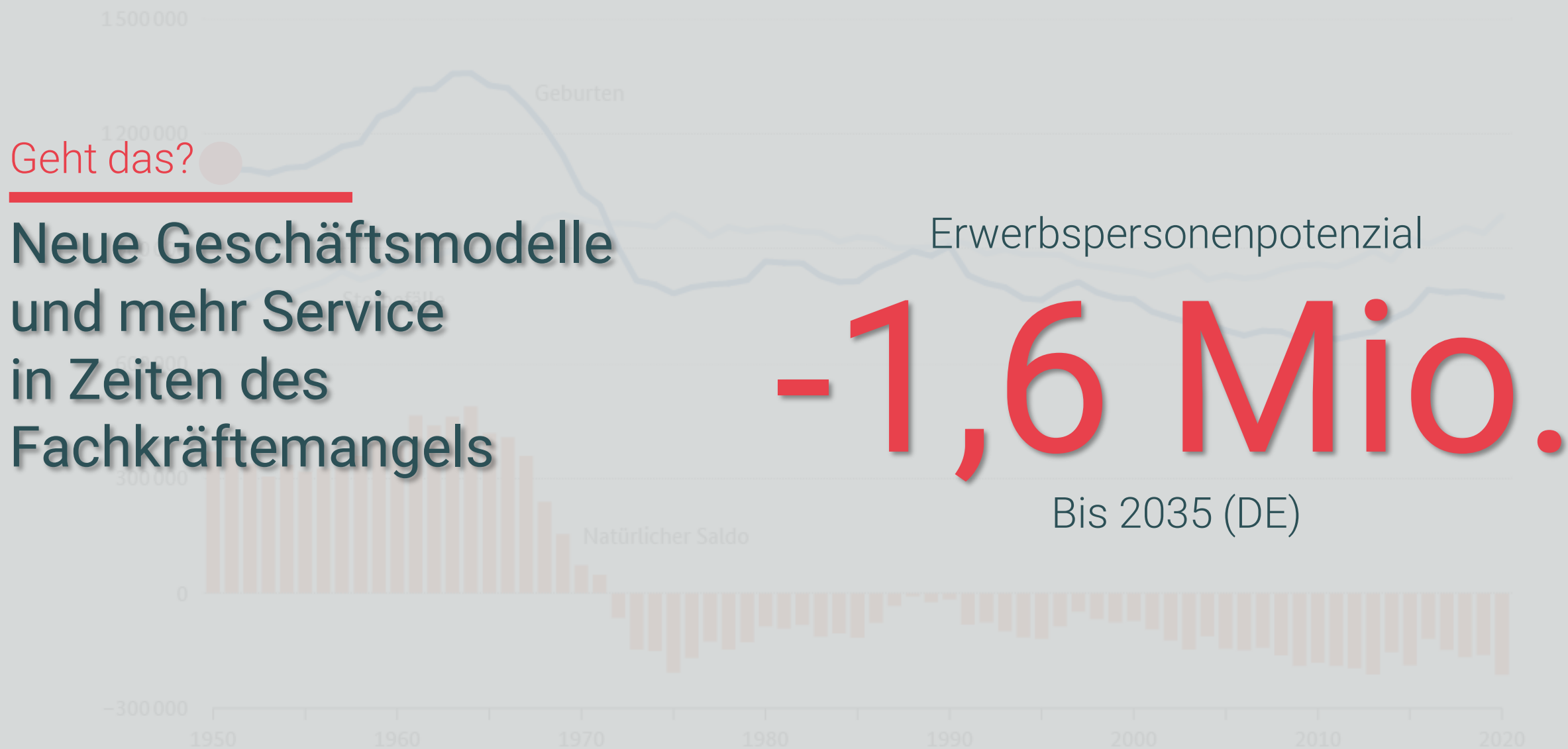
Artikel zum Hören • 2 Min

Anhören

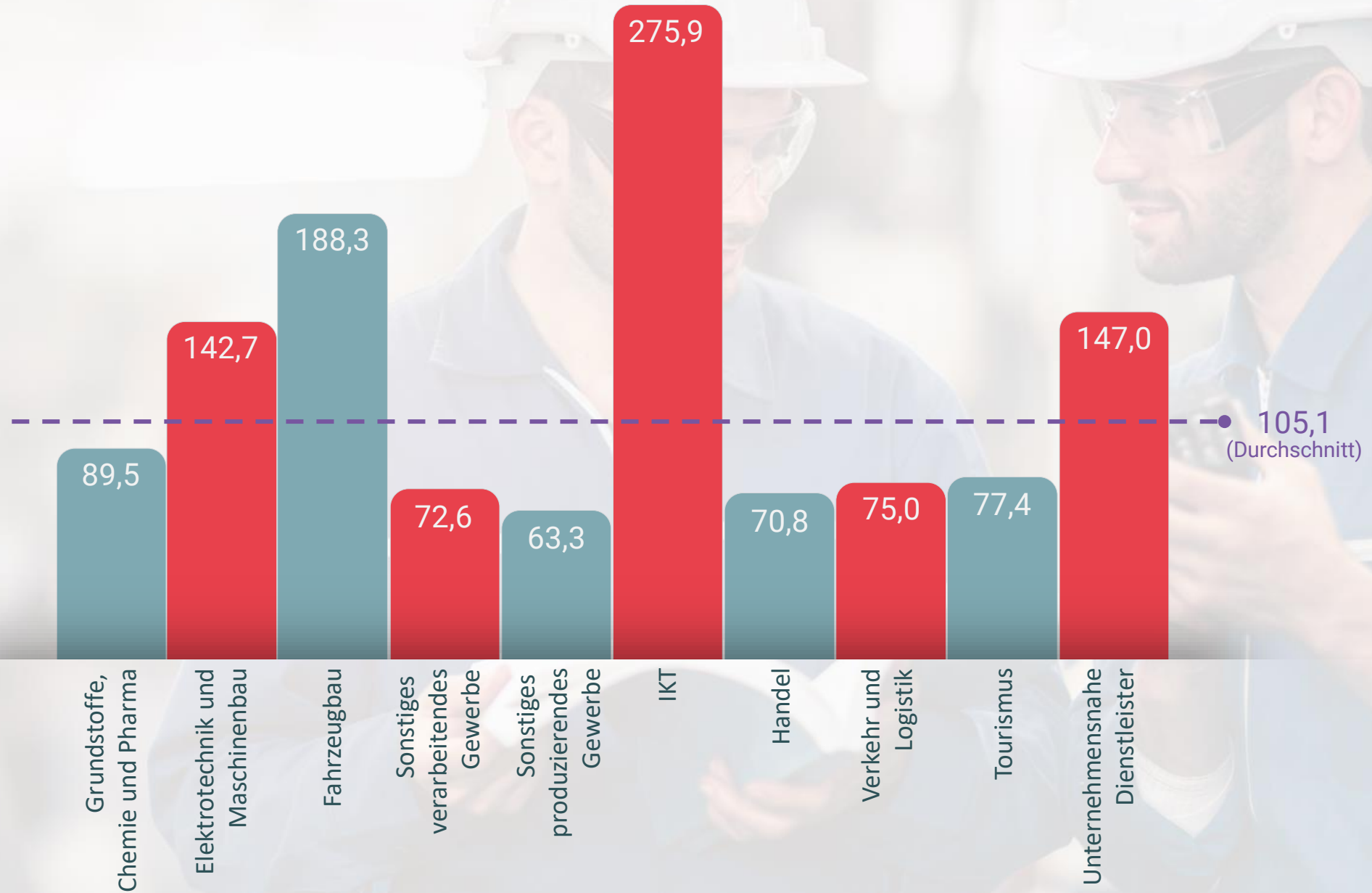




# Natürliche Bevölkerungsentwicklung, 1950–2020



# Wie digital ist die deutsche Wirtschaft?





# DES I 2022

Digital Economy and Society Index

2022



HUMAN CAPITAL



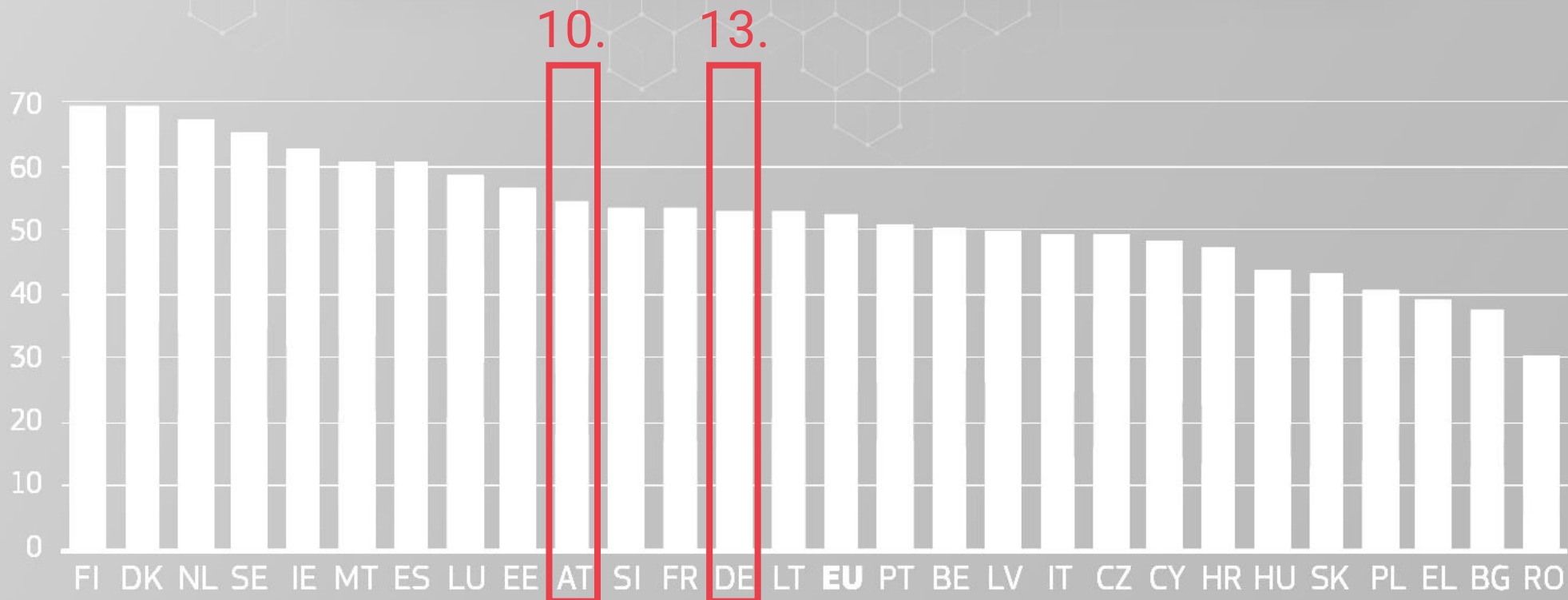
CONNECTIVITY



INTEGRATION OF DIGITAL TECHNOLOGY



DIGITAL PUBLIC SERVICES





**GROWTH**

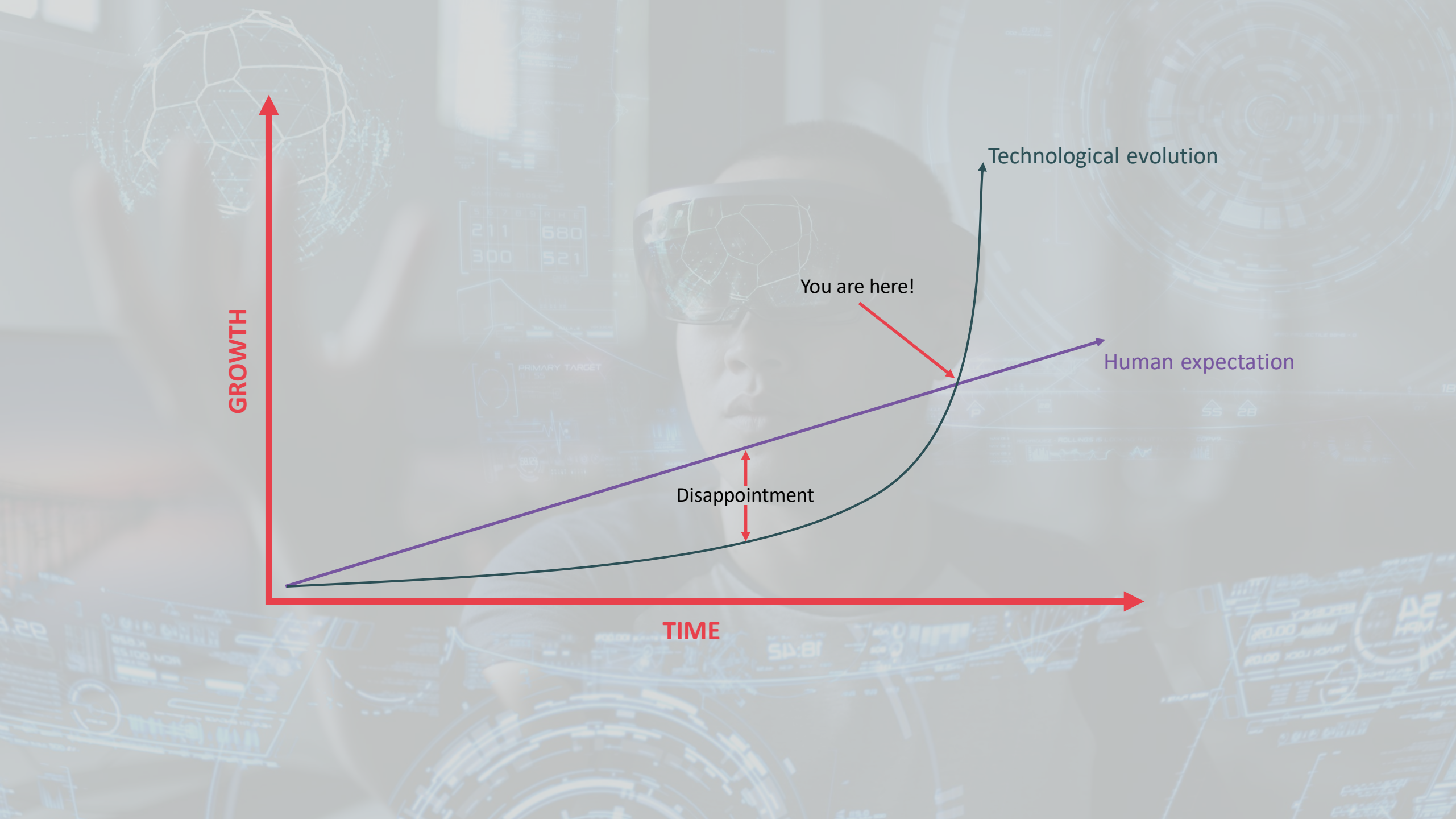
**TIME**

Technological evolution

Human expectation

You are here!

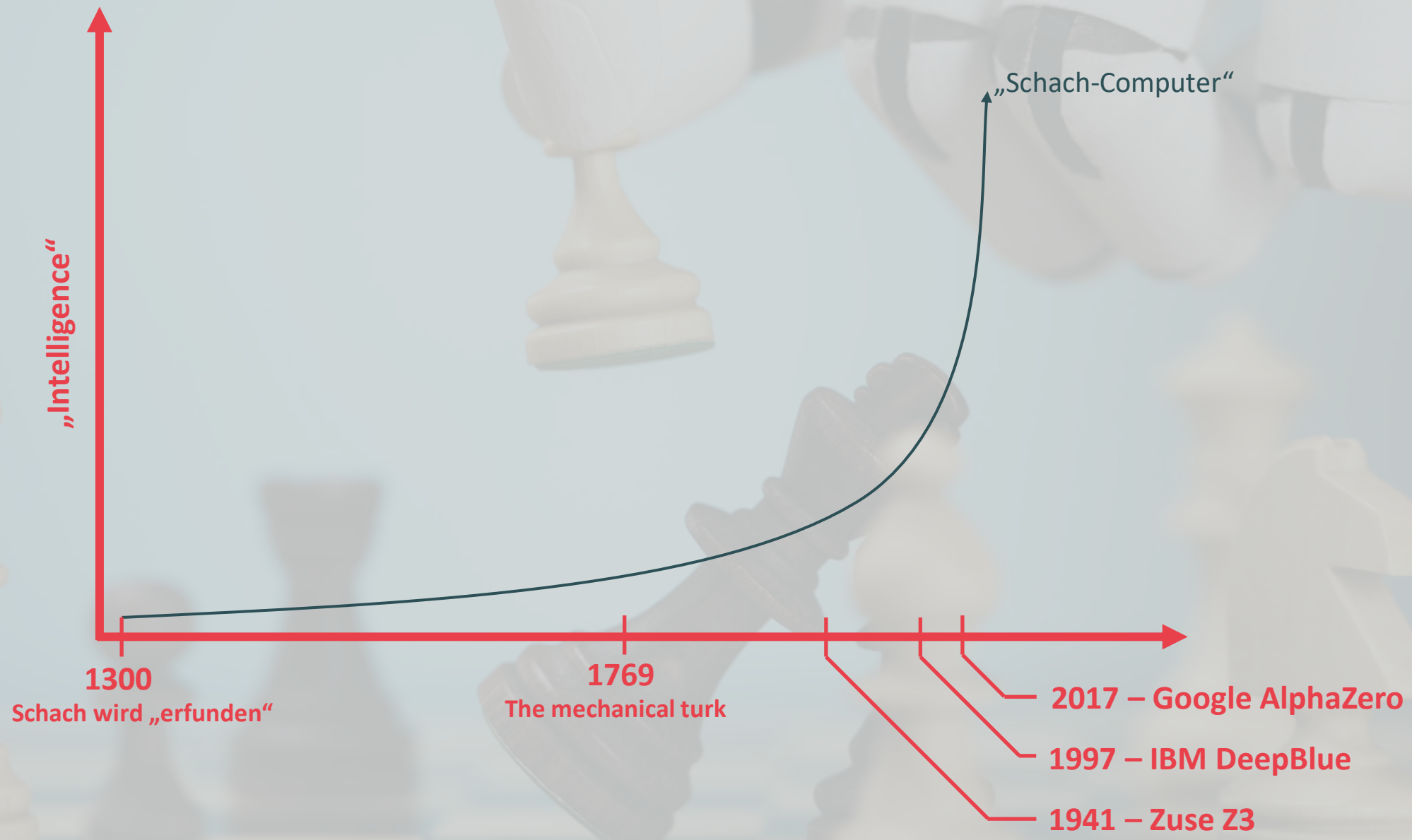
Disappointment



5	7	8	9	1	1
211	680				
300	521				

PRIMARY TARGET

100.00	100.00	100.00	100.00
100.00	100.00	100.00	100.00
100.00	100.00	100.00	100.00



„Intelligence“

1300

Schach wird „erfunden“

1769

The mechanical turk

2017 – Google AlphaZero

1997 – IBM DeepBlue

1941 – Zuse Z3

„Schach-Computer“



---

Zeit für eine  
wahre  
Geschichte ...

---





Partner für den Service

## Insight-Report Service 2023

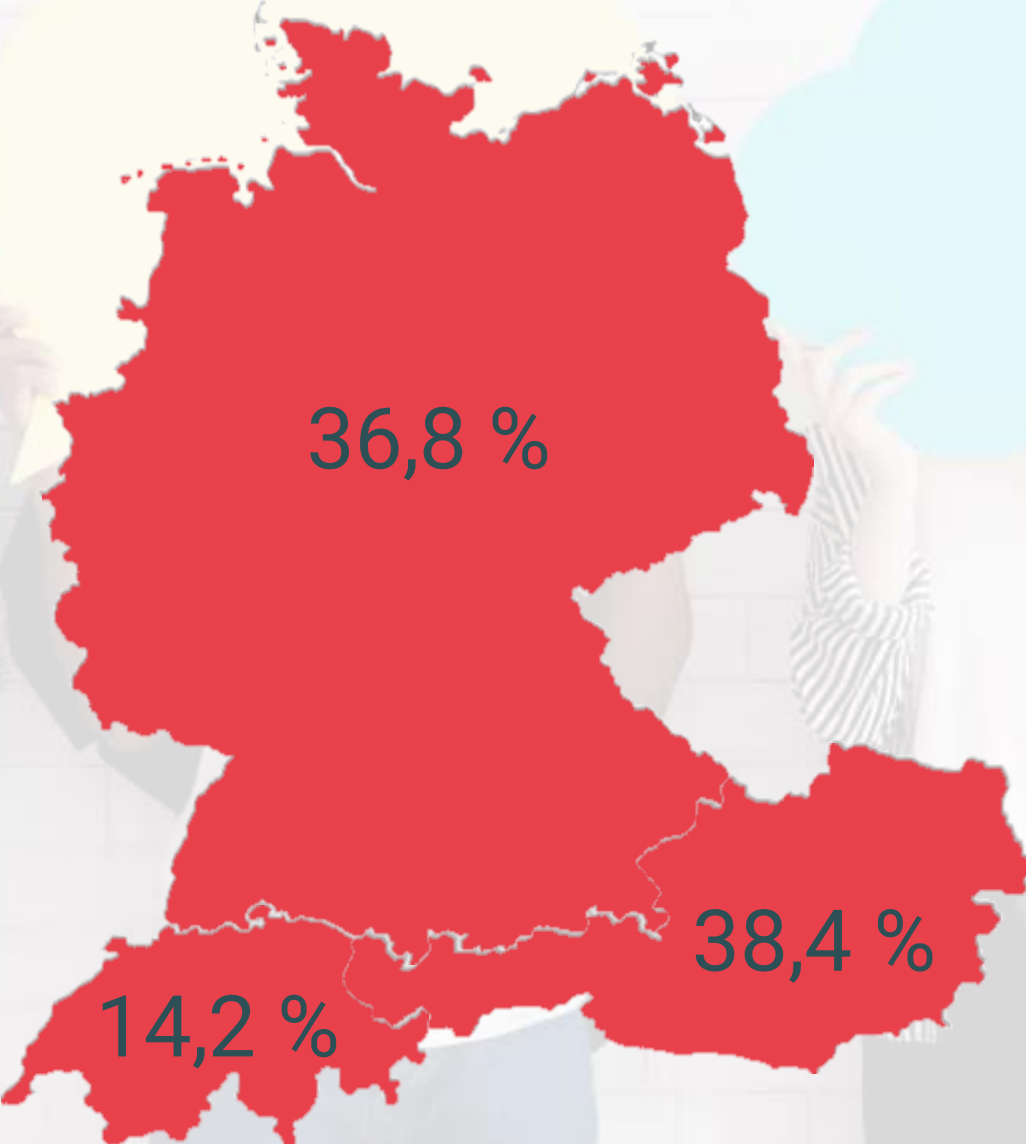


Mehr als  
1.800 Mitglieder

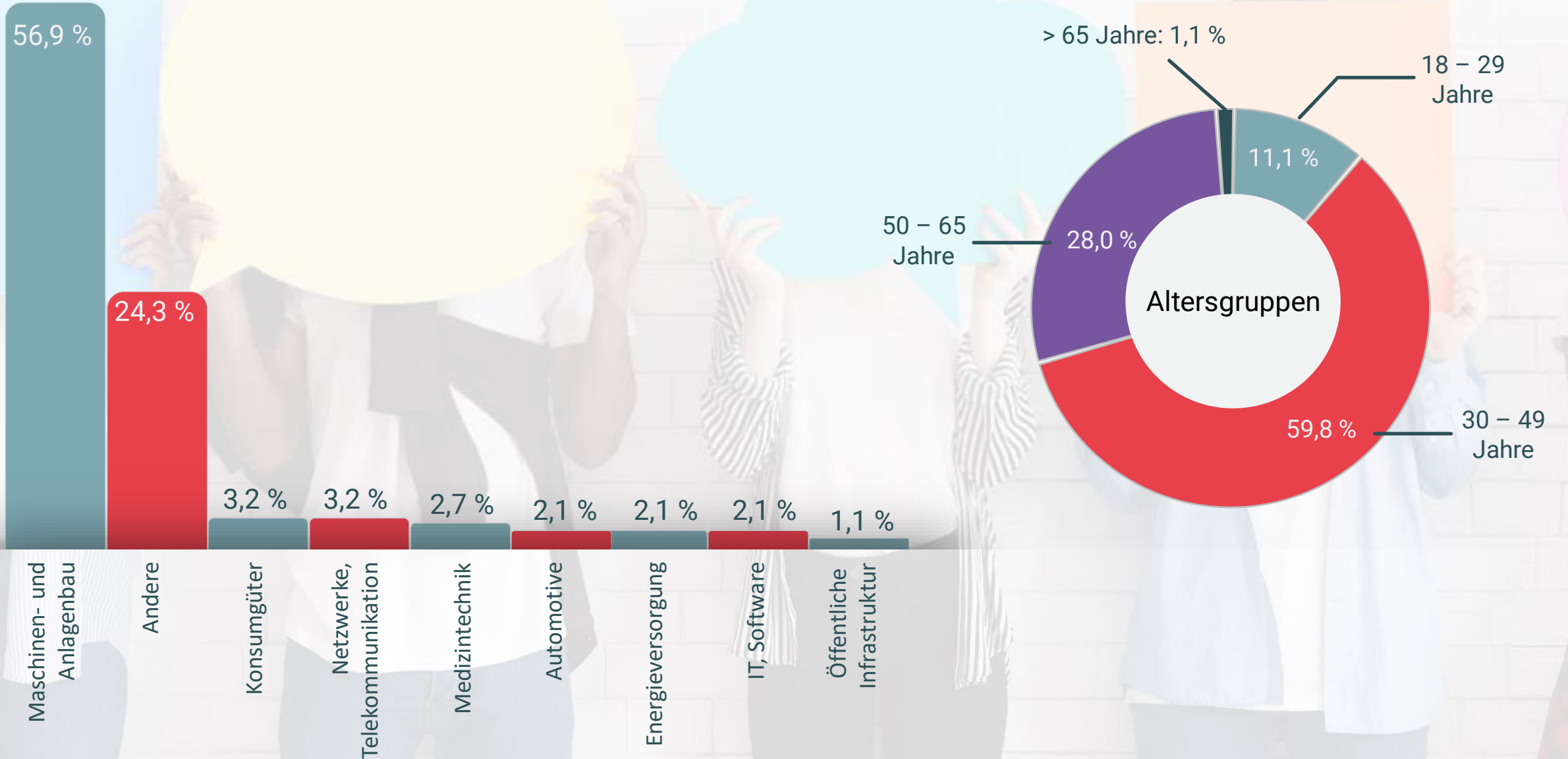
78 % generieren  
> 10 % Umsatz  
im Service<sup>1</sup>

12 Mrd. Euro  
Branchenumsatz  
im Jahr 2025<sup>2</sup>

Wo sind Sie hauptsächlich im Einsatz?

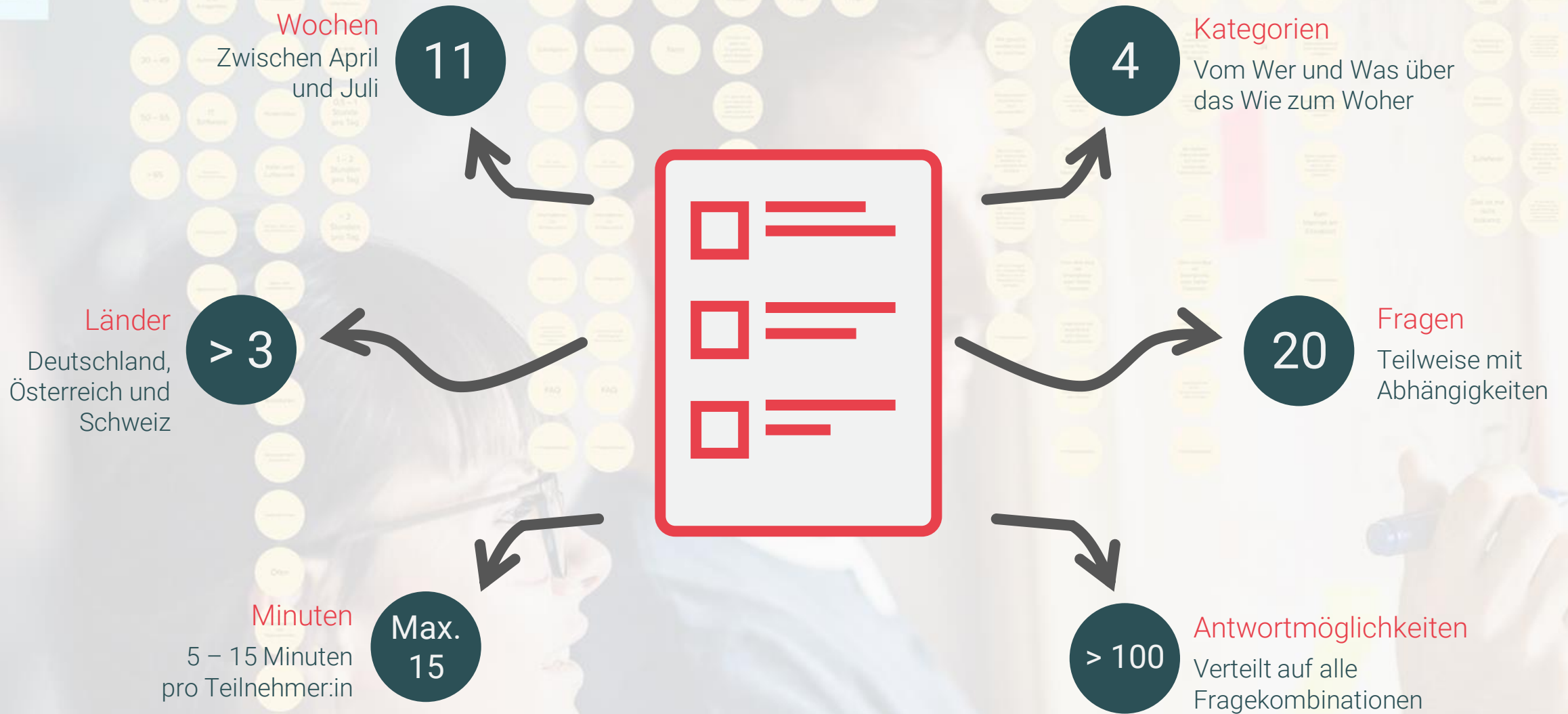


# Die Befragten





# Der Weg zum Insight-Report Service 2023



Haben Sie die Informationen „griffbereit“?

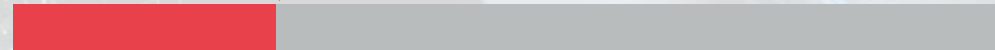
25 % → **J A N E I N** ← 75 %



# Wieso haben Sie die Informationen nicht „griffbereit“?

Das Papierdokument ist zu groß und sperrig.

26,8 %



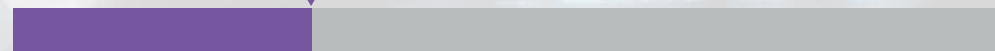
Das Papierdokument ist nicht am Einsatzort verfügbar.

44,6 %



Das Papierdokument ist nicht für die Arbeitsumgebung geeignet.

30,4 %



Tablet, Laptop oder Smartphone sind nicht für die Arbeitsumgebung geeignet.

44,6 %



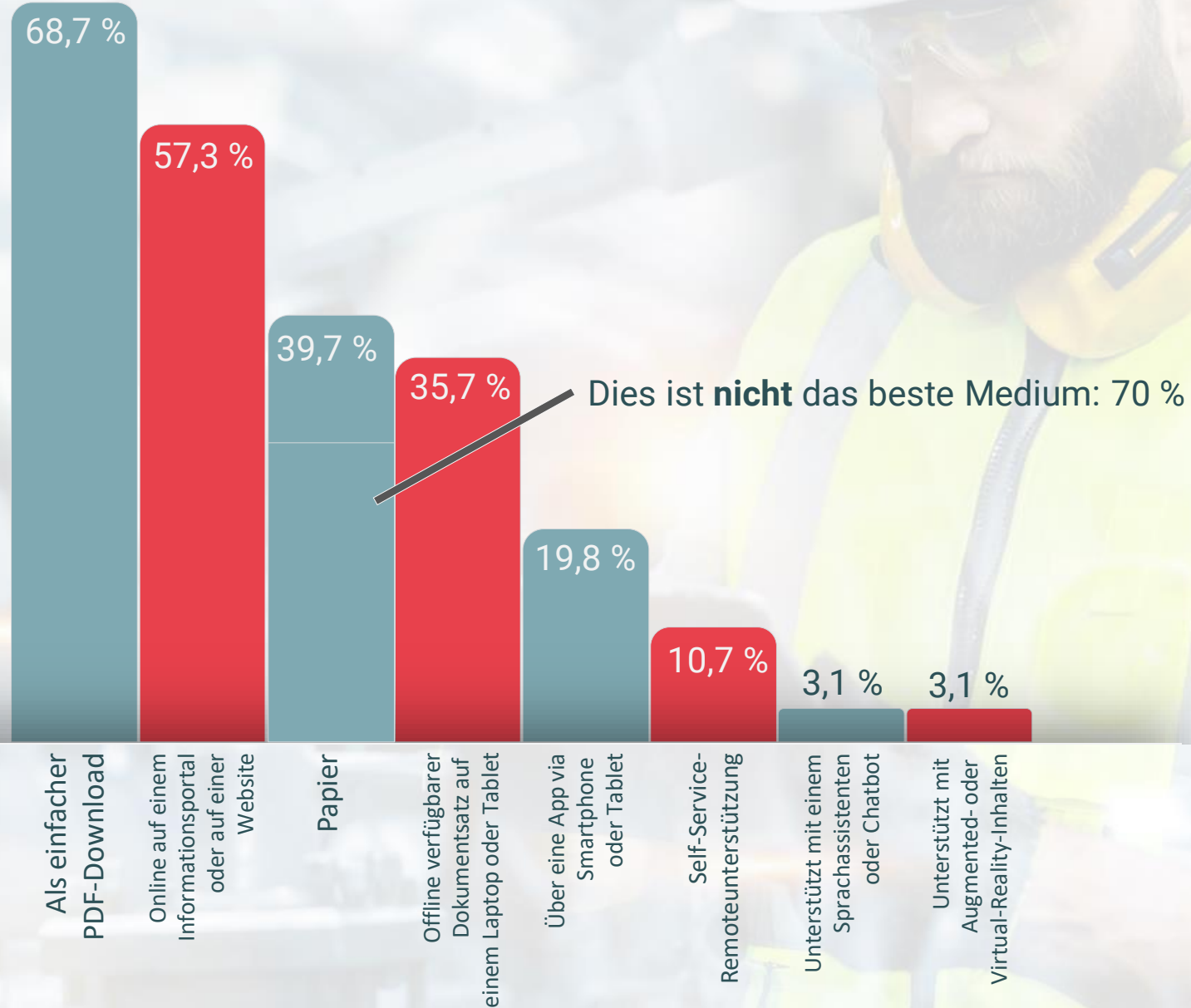
Kein Internet am Einsatzort.

69,6 %

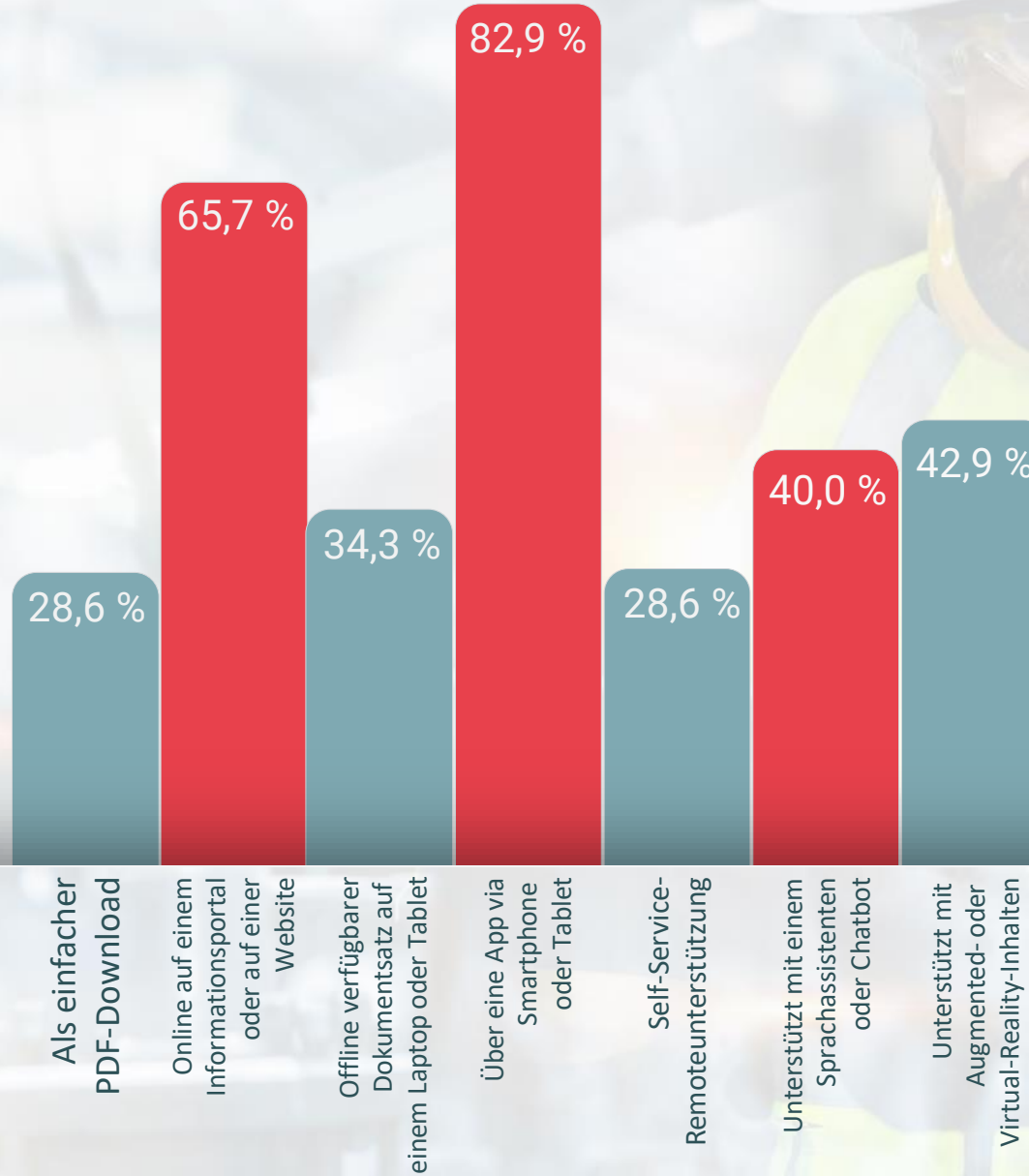




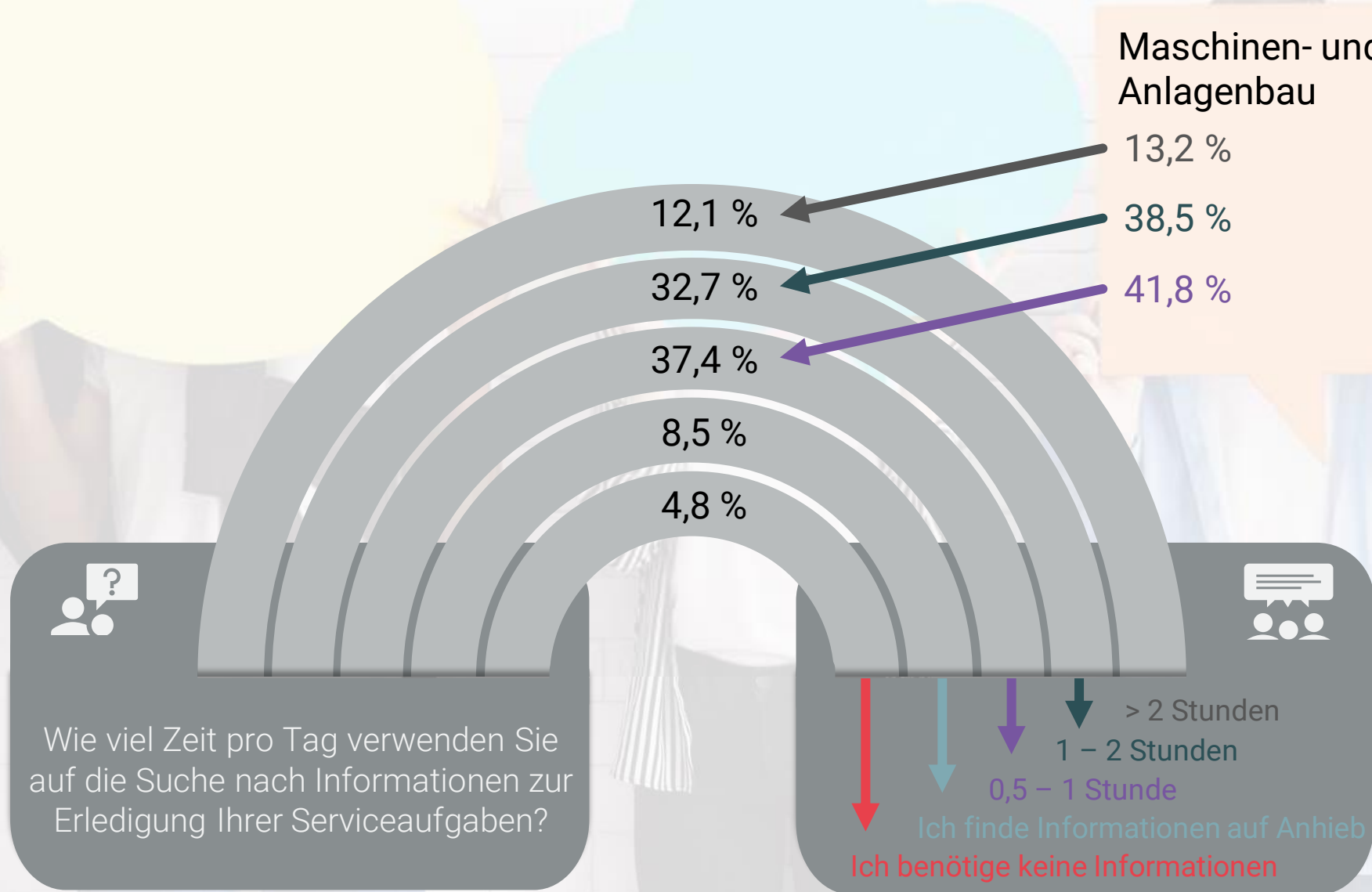
# Wie werden die Informationen momentan bereitgestellt?



# Welches Medium würden Sie bevorzugen?

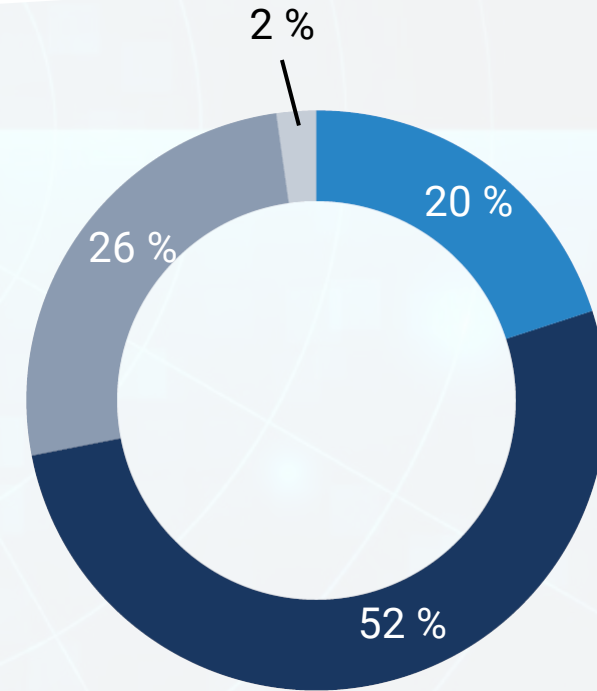


# Effizienzfaktor Technische Dokumentation



## These 5

Bis 2030 werden Serviceeinsätze vor Ort durch den Einsatz von Virtual oder Augmented Reality inkl. Videosupport drastisch reduziert.

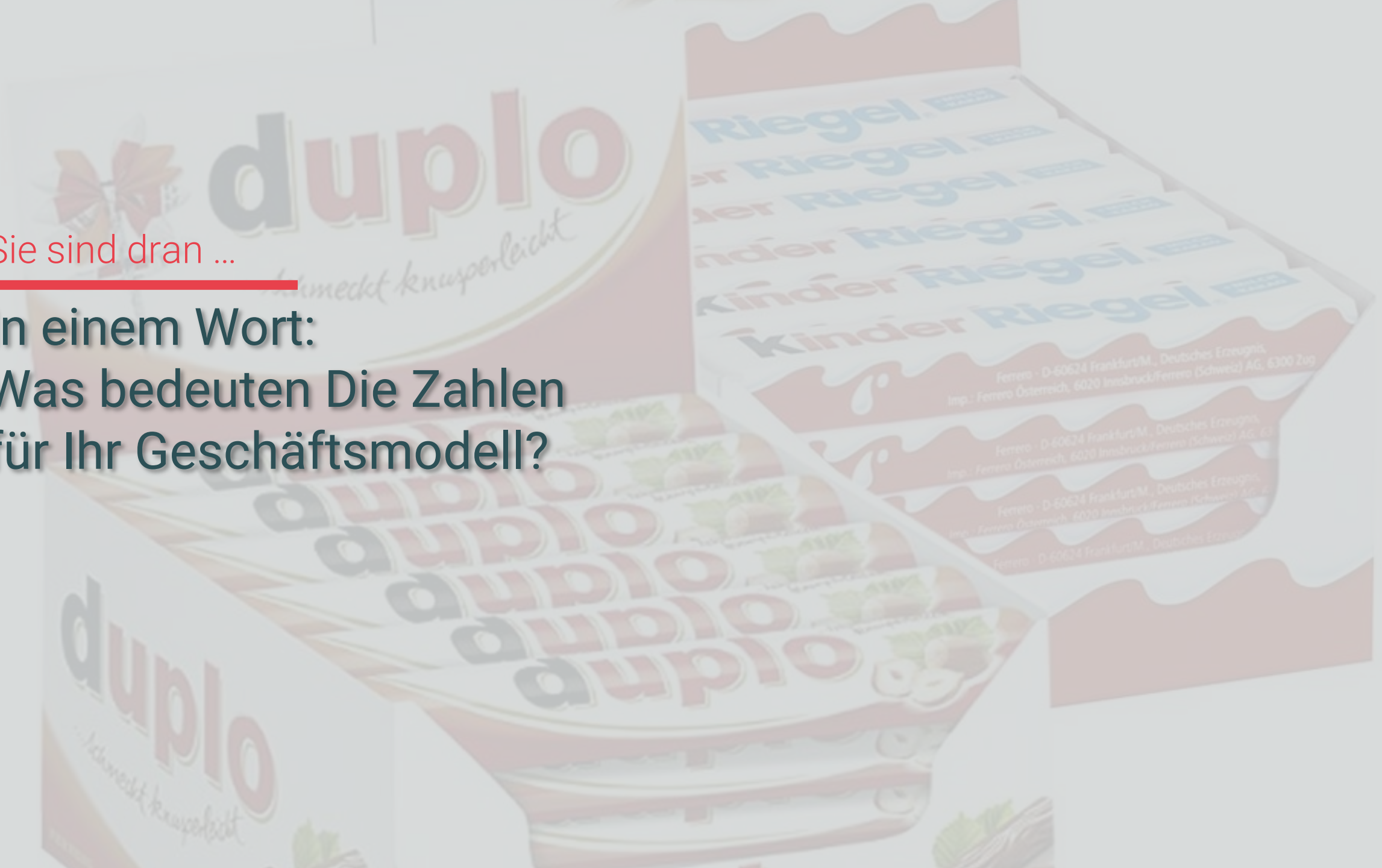




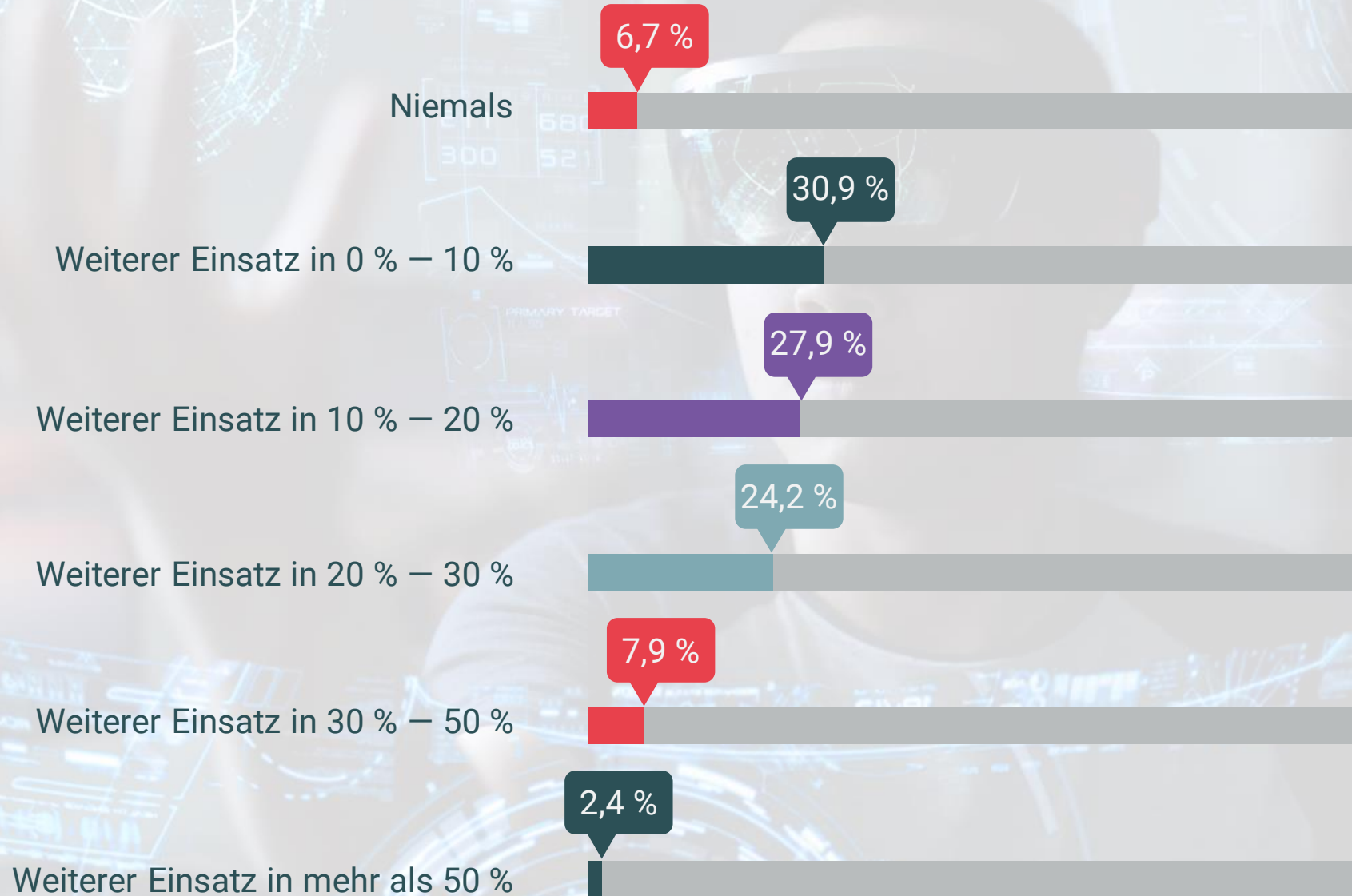
Sie sind dran ...

---

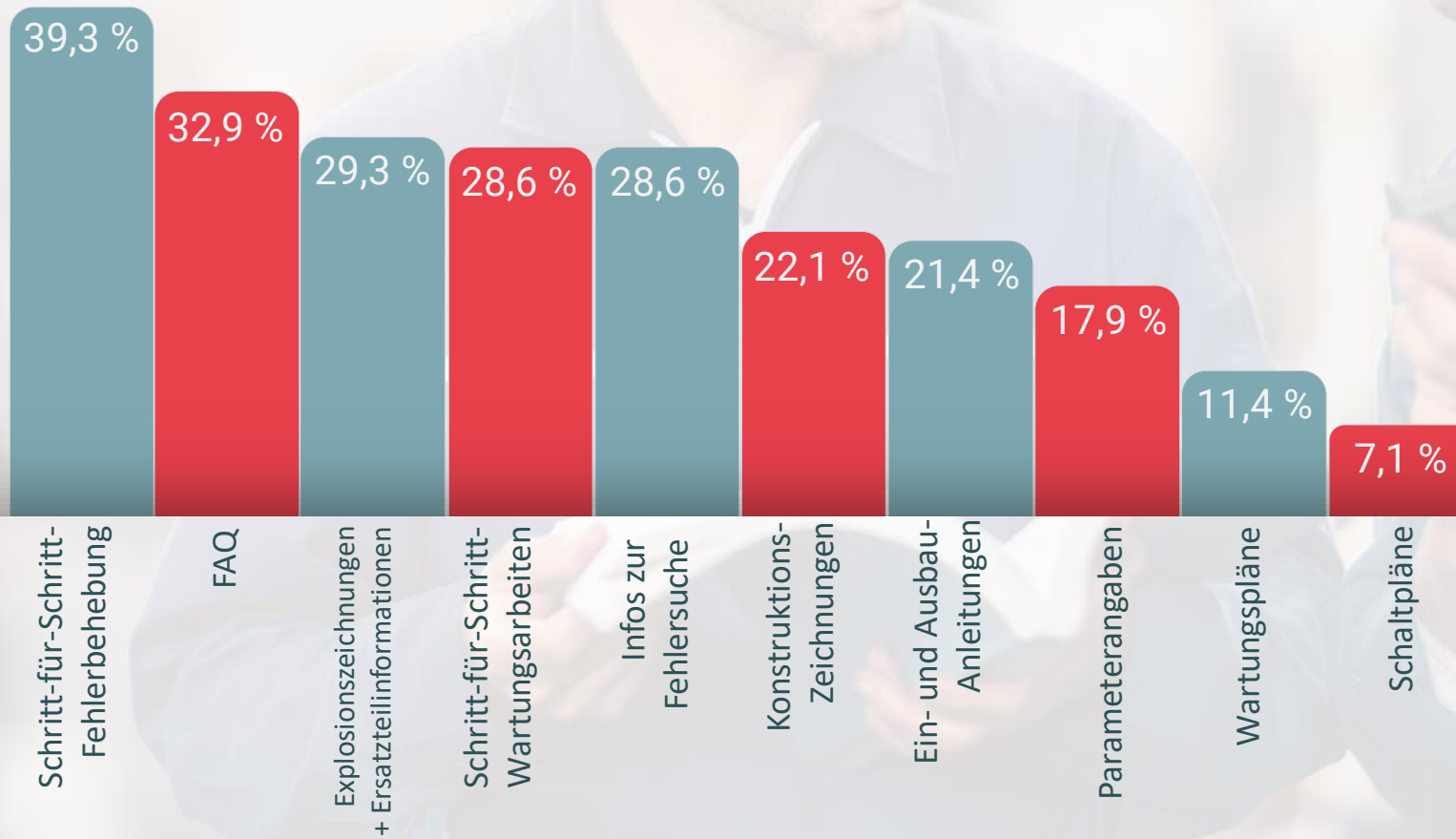
**In einem Wort:  
Was bedeuten Die Zahlen  
für Ihr Geschäftsmodell?**



# Informationsmangel beeinflusst die First-Time-Fix-Rate

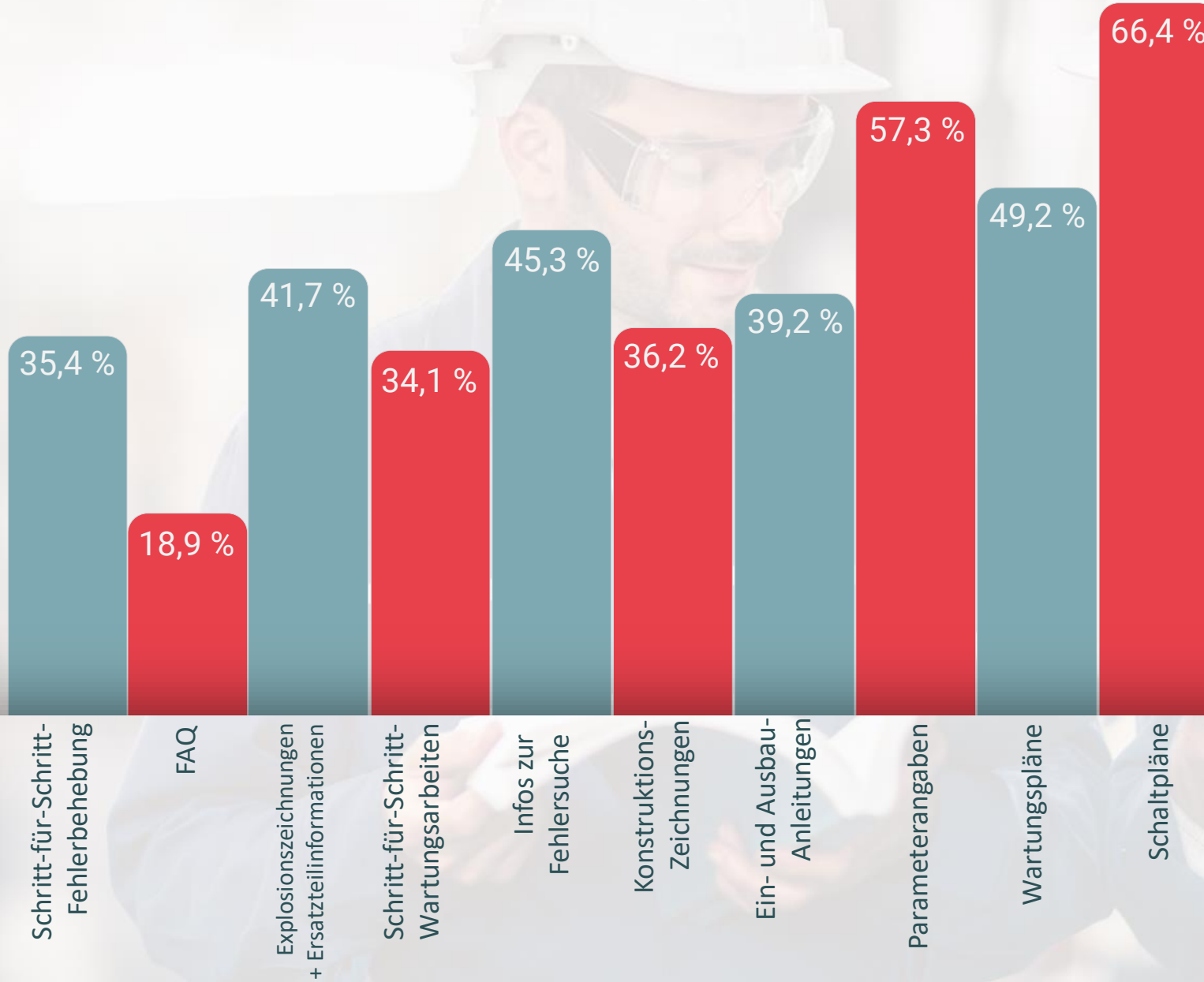


# Welche Informationen fehlen im Einsatz?

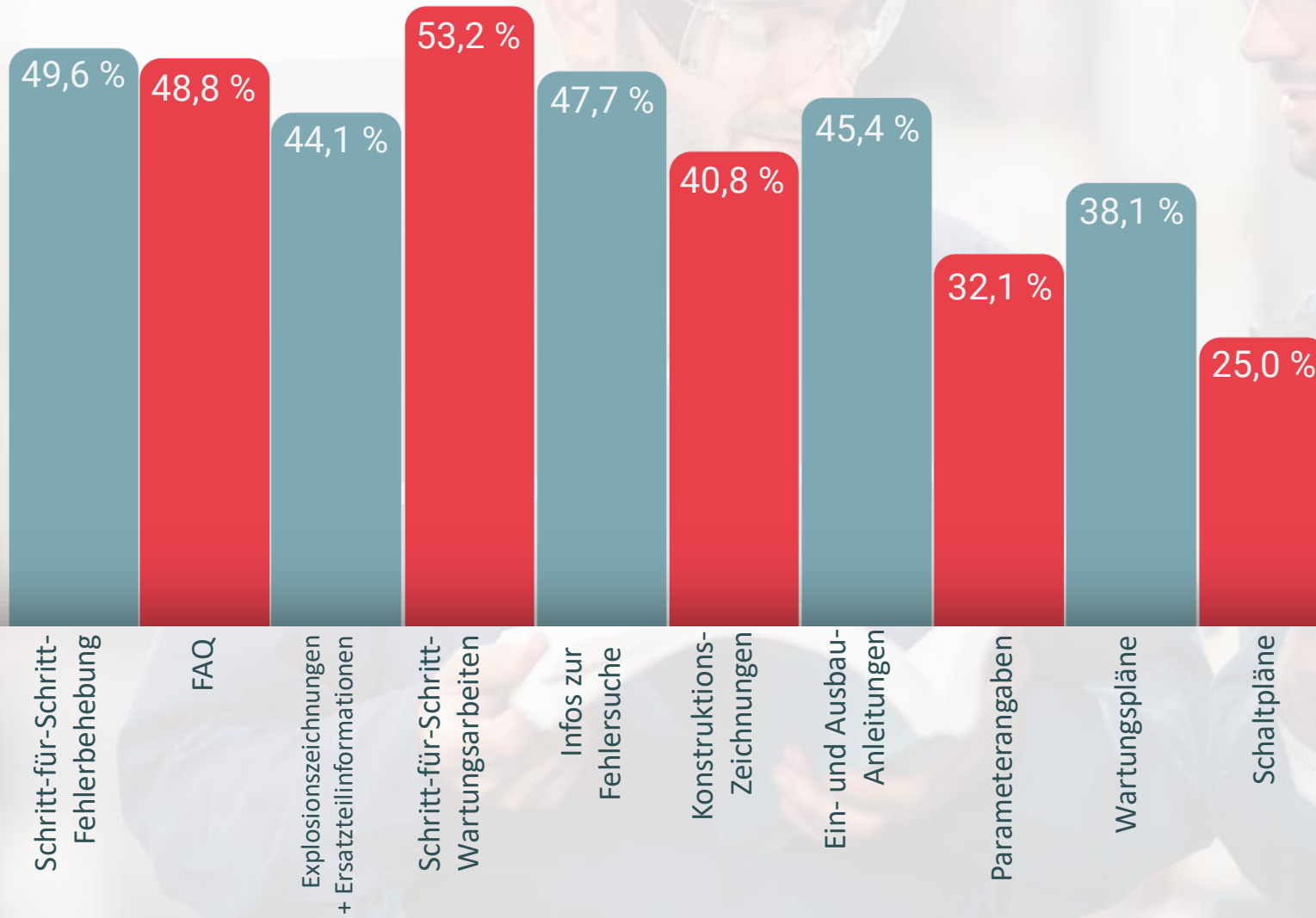




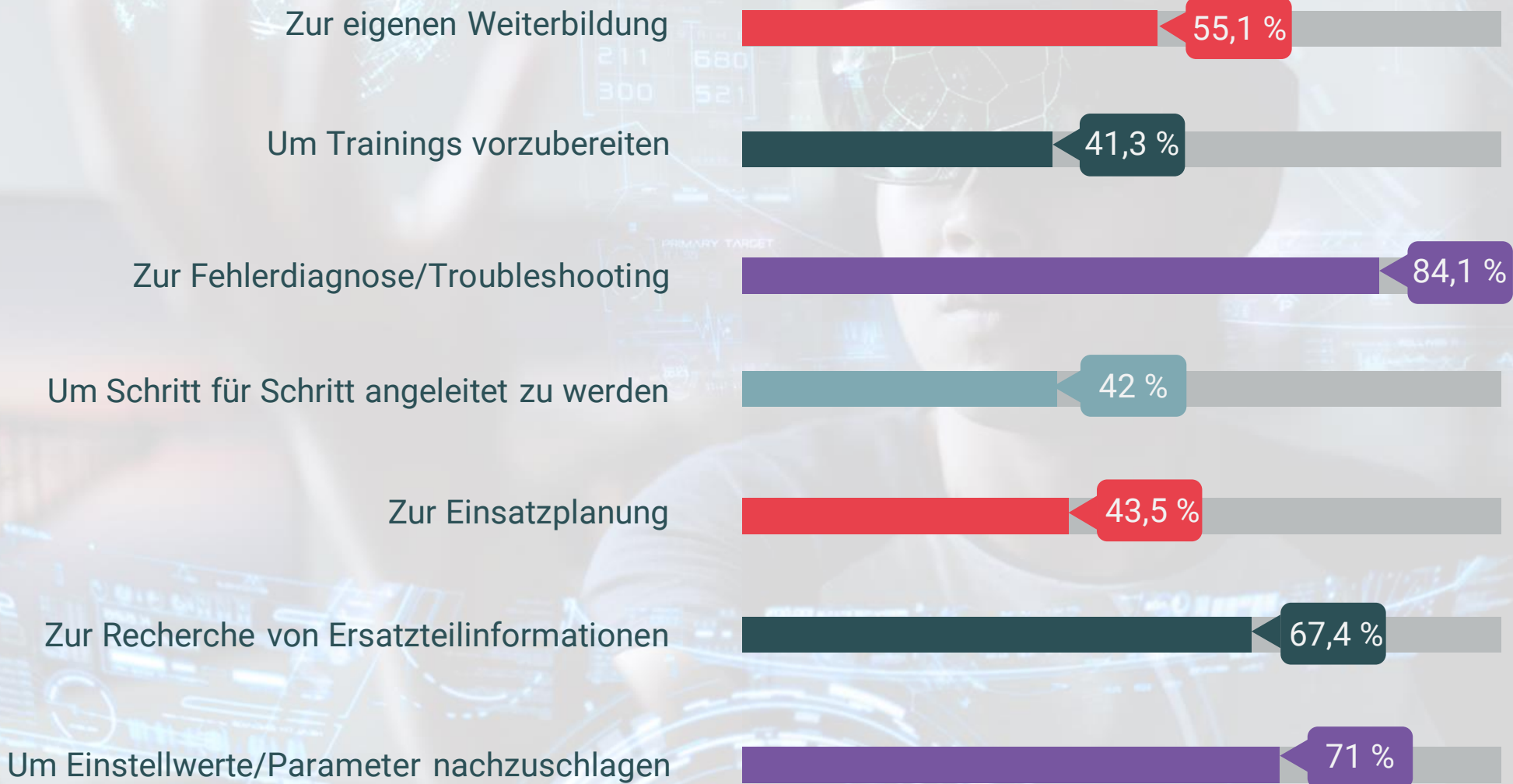
# Welche Informationen sind im Einsatz notwendig?



# Welche Informationen wären im Einsatz hilfreich?

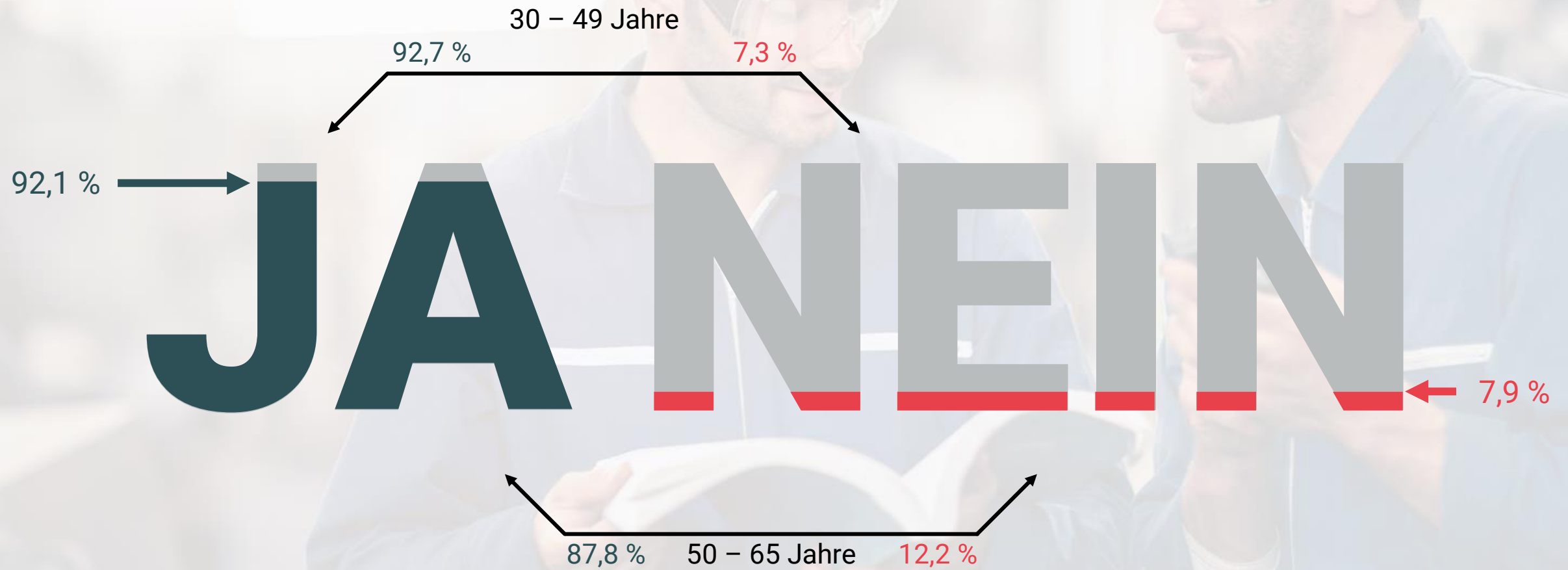


# Wann benötigen Sie Technische Dokumentation?



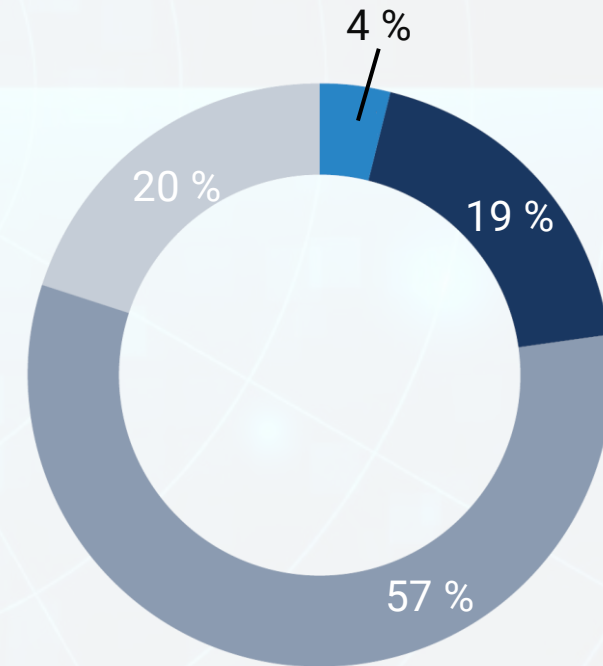


# Behelfen sich Servicetechniker mit eigenen Notizen?



## These 7

Digitale Assistenten werden bis 2025 den Fachkräftemangel im Service ausgleichen.



# Was behindert bei der Suche nach Informationen?

Wo gesucht werden kann, ist nicht klar.

62,0 %

Wie gesucht werden kann, ist nicht klar.

43,4 %

Die gefundenen Informationen sind unverständlich.

27,9 %

Die Unterlagen bzw. notwendige Software ist **grundsätzlich** nicht verfügbar.

17,1 %

Die Unterlagen bzw. notwendige Software ist zum **Einsatzzeitpunkt** nicht verfügbar.

27,1 %

Die Unterlagen bzw. notwendige Software ist am **Einsatzort** nicht verfügbar.

37,2 %



# Möchten Servicetechniker Feedback geben?

Ich möchte keine Rückmeldung geben können.

26,8 %

Ich möchte einmaliges Feedback geben, nachdem die Inhalte erstellt wurden (Korrekturlauf vor der Veröffentlichung).

12,6 %

Ich möchte die Informationen in einem digitalen Portal gerne bewerten können (bspw. mit Sterne-Bewertungen).

16,5 %

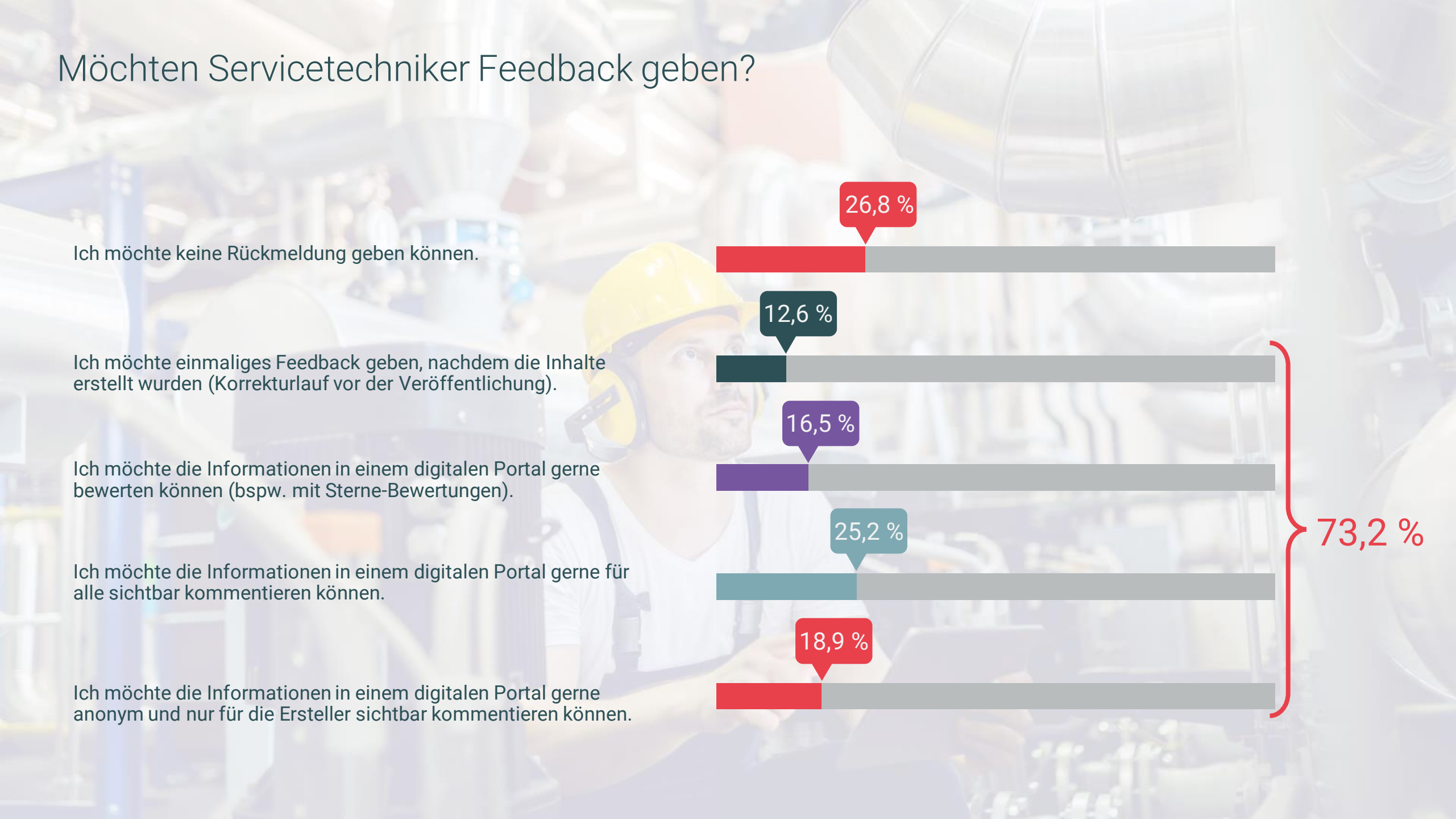
Ich möchte die Informationen in einem digitalen Portal gerne für alle sichtbar kommentieren können.

25,2 %

Ich möchte die Informationen in einem digitalen Portal gerne anonym und nur für die Ersteller sichtbar kommentieren können.

18,9 %

73,2 %



Wenn Sie einen Wunsch frei hätten ...

A word cloud centered on the image, with the largest words in red and smaller words in purple and teal. The background shows a blurred office scene with people working at computers.

**vollständig**  
detaillierte Arbeitsanweisungen

Feedback möglich richtig **digital**

**kurz** digitale Maschinenakte  
Troubleshooting-Anweisungen praxisnah

**verständlich**  
intelligente Navigation gut strukturiert

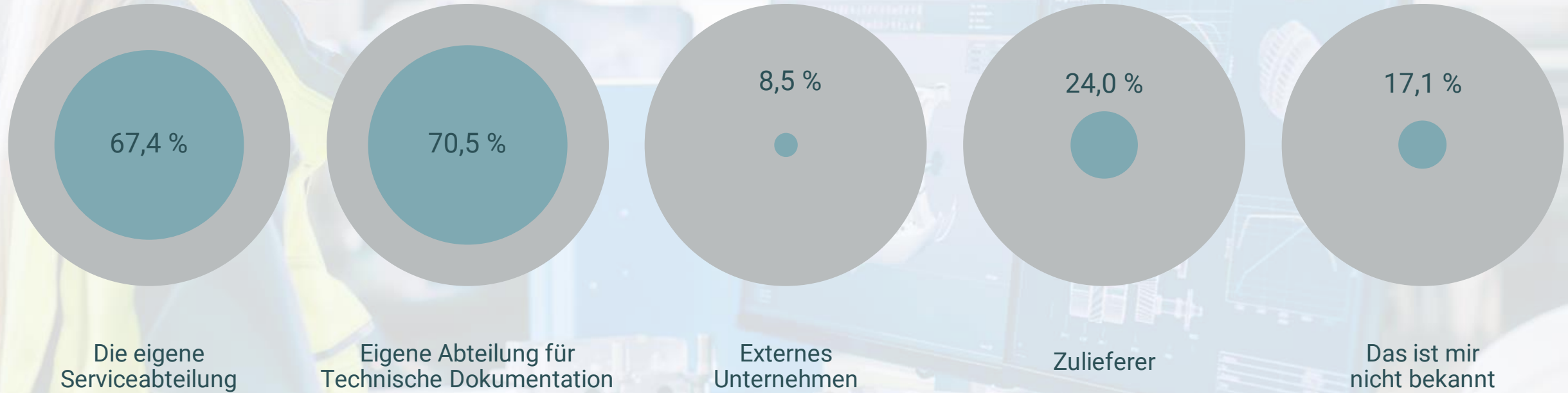
einfacher Zugang **viele Bilder**

maschinenspezifisch **detailliert**

Technikwissen **aktualisierbar** Kennzahlen

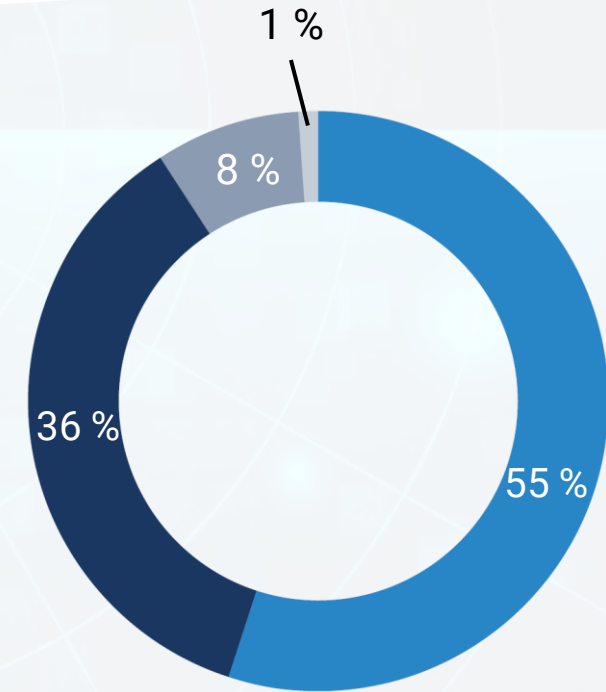
**verfügbar**

# Wer erstellt die Informationen für den Service?



### These 3

Der Anteil von durch Predictive Maintenance initiierten Serviceeinsätzen wird bis 2030 signifikant ansteigen.





# Vier Erkenntnisse für den Merktzettel

## 01 Zeitfaktor

Der Erfolg im Service ist proportional zur Verfügbarkeit der richtigen Informationen.



## 02 Inhalt

Die neue eierlegende Wollmilchsau heißt: weiterbildungsgerechter Nachschlage-Leitfaden.



## 03 Digital

Intuitiv, feedbackfähig, aktualisierbar und offline-fähig muss das Informationsmedium sein.



## 04 Fehlersuche

Kernaufgabe nicht gelöst: Fehler identifizieren und Schritt für Schritt lösen.



# Ihre Roadmap zu mehr Effizienz im Service

1



**definieren**

Den Status quo ermitteln und Ziele festlegen.

2



**konzipieren**

Die Informationen für den Service konzipieren.

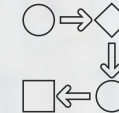
3



**wählen**

Die passende Software auswählen.

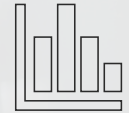
4



**gestalten**

Die Prozesse gestalten.

5



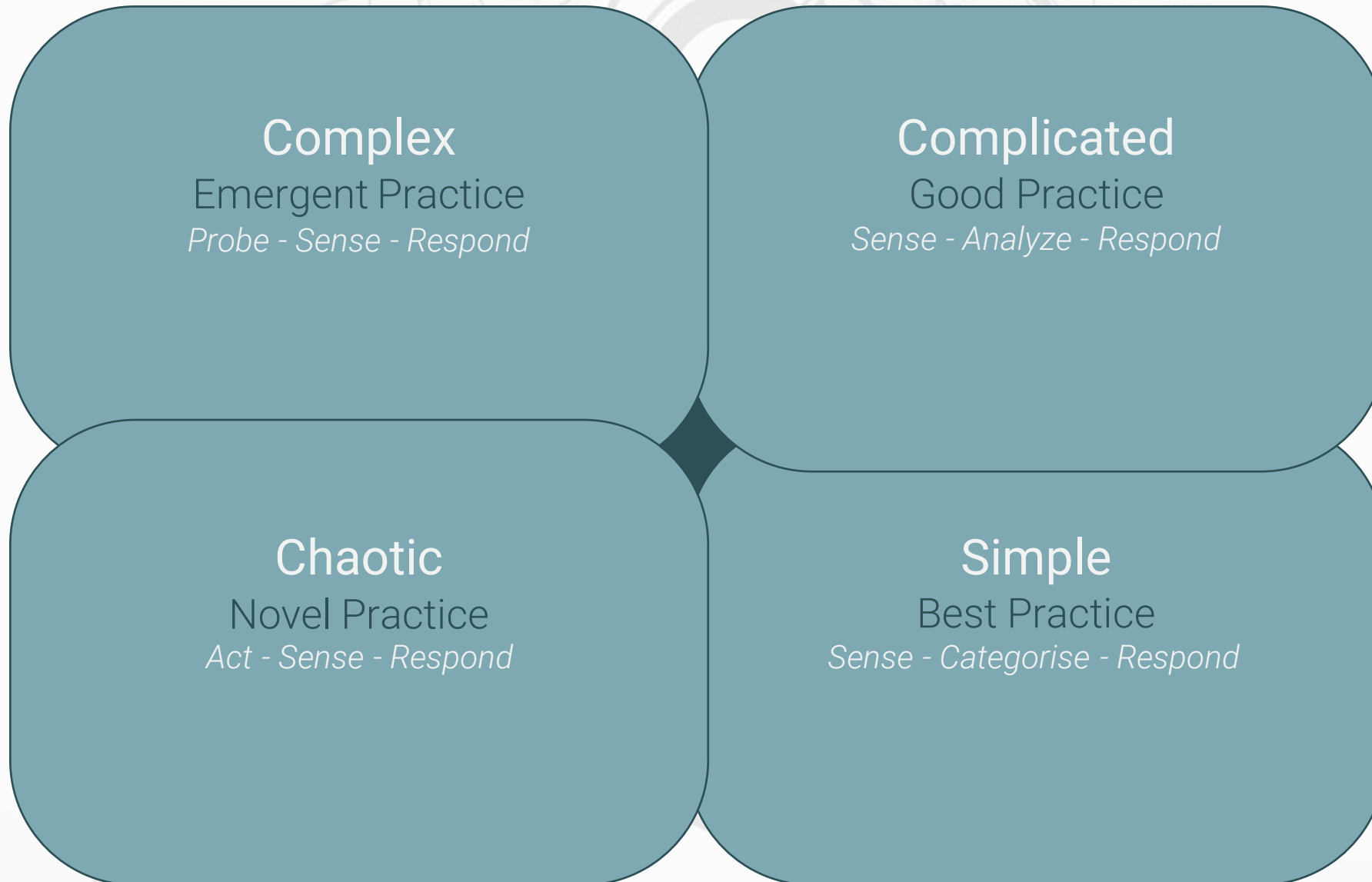
**prüfen**

Das Ergebnis prüfen und KPI festlegen.





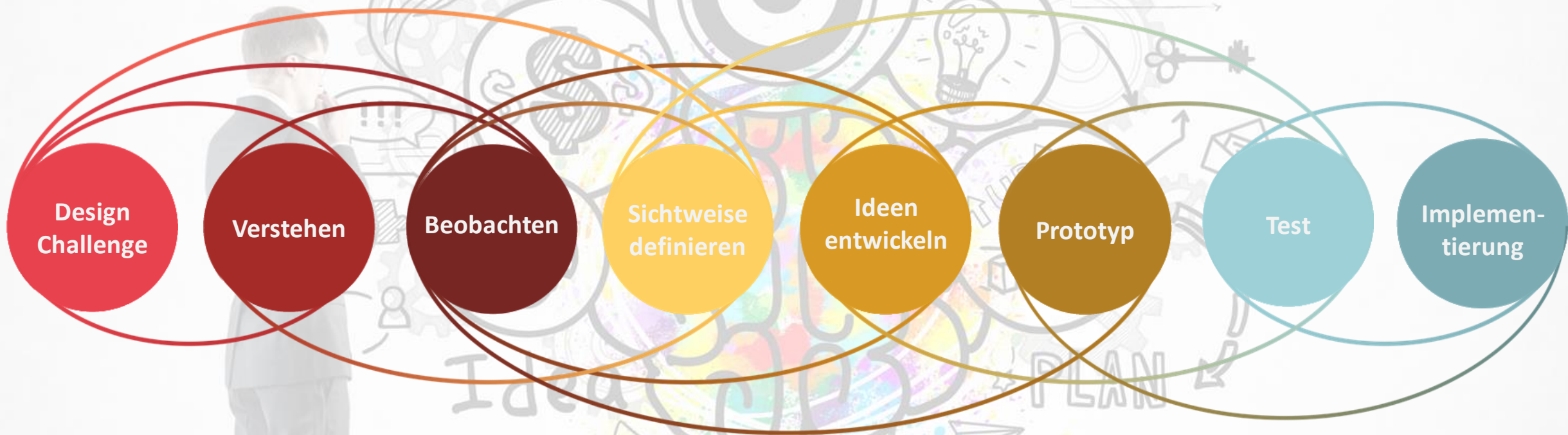
# Wenn die Herausforderung zur herausfordernd scheint: Cynefin-Framework





# Design Thinking for Industrial Services

**DETHIS**



BETREUT VOM



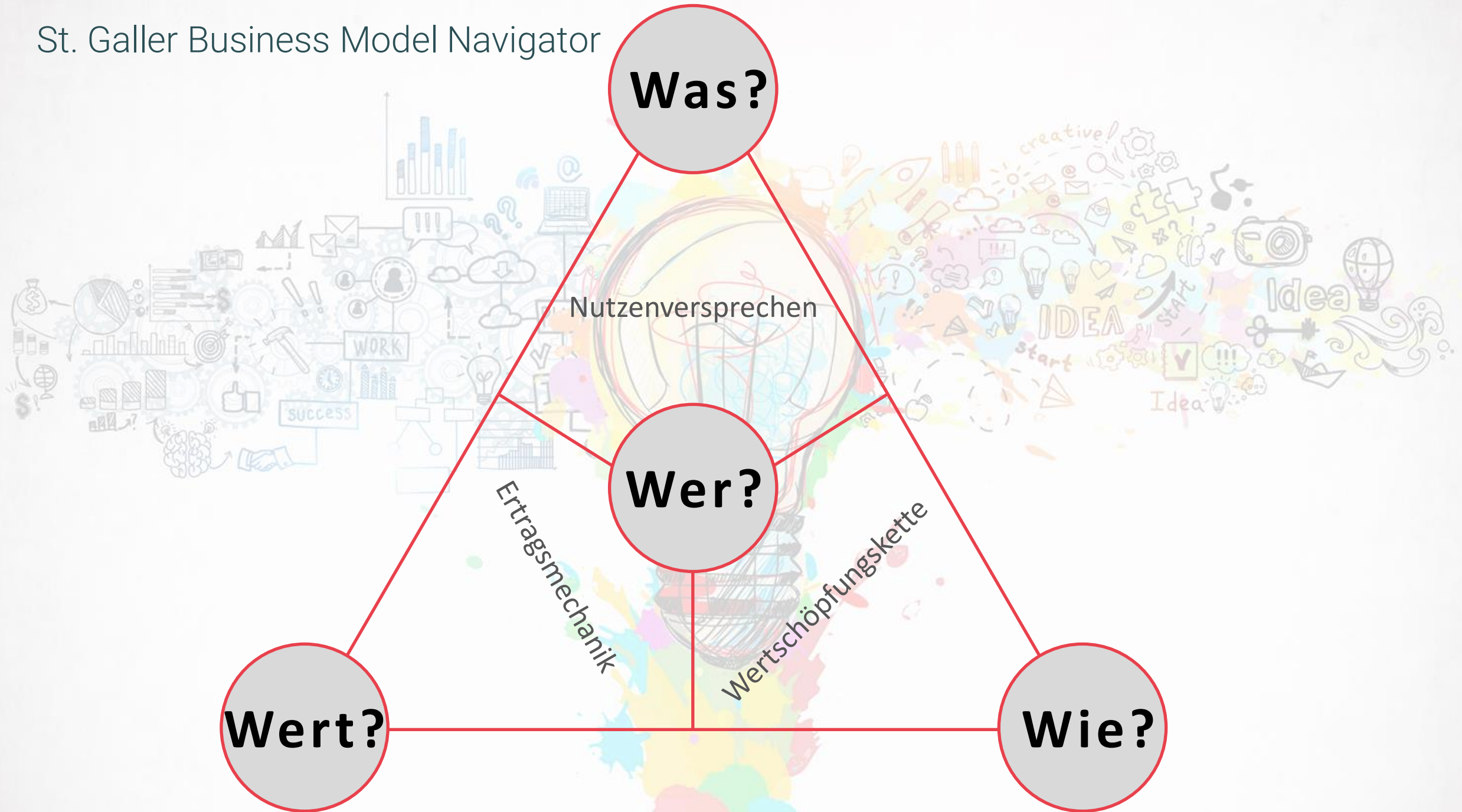
**PTKA**  
Projektträger Karlsruhe  
Karlsruher Institut für Technologie

GEFÖRDERT VOM

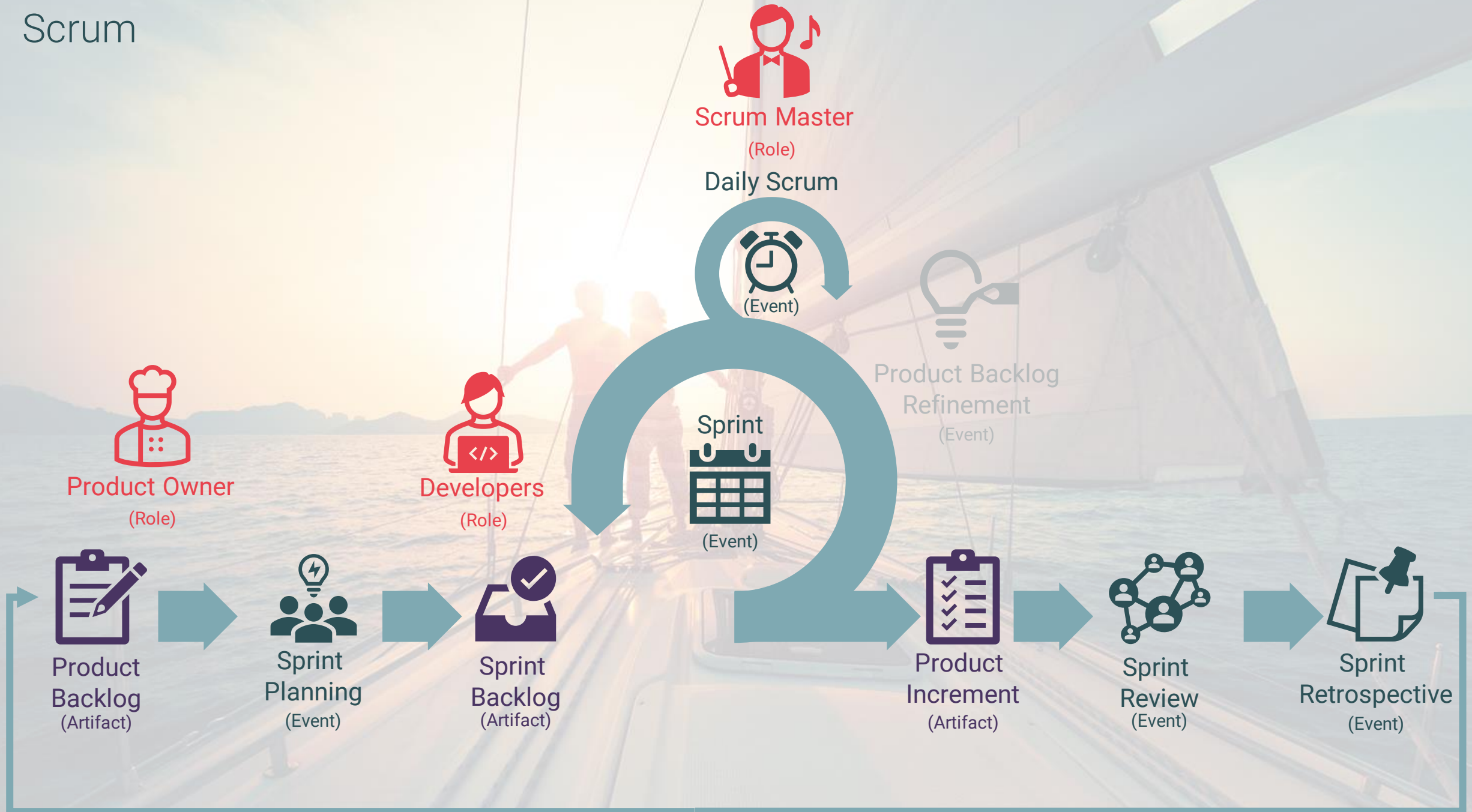


Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# St. Galler Business Model Navigator



# Scrum









Hier erhalten Sie den Insight-Report Service 2022



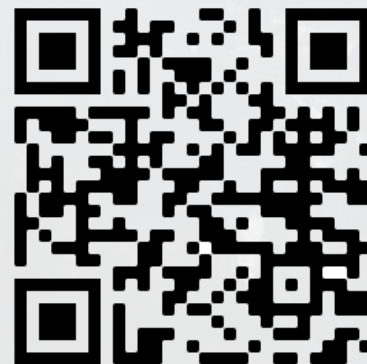
[Zum  
Insight-Report Service](#)



[service-verband.de](http://service-verband.de)



[kva.at](http://kva.at)



[skdv.ch](http://skdv.ch)



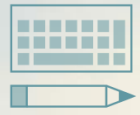
www.kothes.com



PROVIDE



TRANSLATE



CREATE



CONSULT



Christopher Rehtien

Innovationsmanager

c.rehtien@kothes.com

Ich freue mich auf die Diskussion!

Connect with us on  
**LinkedIn**