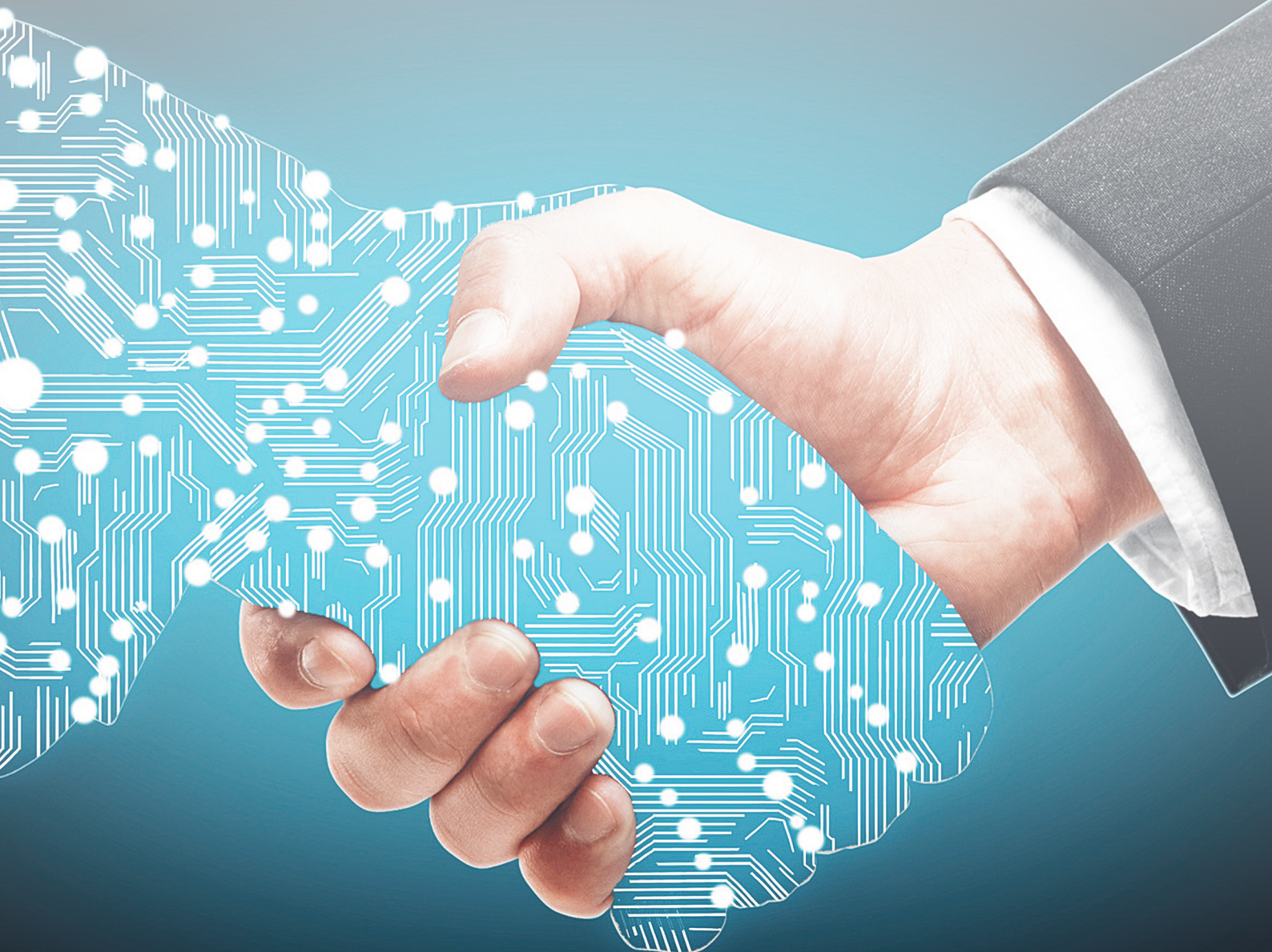


Technologie und Mensch zusammenbringen

Der 36. KVD-Service-Congress 2016 – ein Rückblick

Die zukünftigen Arbeitswelten erfahren durch Industrie 4.0 eine starke Veränderung. Dies wirkt sich sowohl auf die Beschäftigten als auch auf die Unternehmensorganisation aus. Der Servicemitarbeiter benötigt neue Kompetenzen, die durch geeignete Maßnahmen zur arbeitsorientierten Kompetenzentwicklung vermittelt werden. Gleichzeitig gilt es, die Serviceorganisation so zu verändern, dass neue Technologien effizient und effektiv genutzt werden und das Lernen im Prozess der Arbeit gefördert wird. In der Praxis steht der Service-Manager vor vielen ungelösten Fragen. Auf dem 36. KVD-Service-Congress gaben Experten am 3. und 4. November 2016 Antworten auf diese Fragen und zeigten Wege auf zum Service der Zukunft.



In spannenden Vorträgen und Diskussionen auf der Fachmesse konnten sich die Kongressteilnehmer darüber austauschen, wie sie den Veränderungen in den Arbeitswelten begegnen. Auch auf den ersten Blick eher ungewöhnliche Vortragsthemen, wie der von Professor Lutz Jäncke, Inhaber des Lehrstuhls für Neuropsychologie an der Universität Zürich, regten zum Nachdenken an. Erklärtes Ziel war es, aus den alten Denkweisen auszubrechen – *thinking out of the box* – und neue Wege aufzuzeigen.

Anregungen fanden die über 400 Teilnehmer auch auf der den Kongress begleitenden Fachmesse. Mehr als 45 Aussteller präsentierten im Palmen-Atrium des Veranstaltungshotels Hilton München ihre Lösungen für den Service der Zukunft. Die innovativsten Unternehmen nahmen als Kandidaten an der Ausschreibung des 25. KVD-Service-Management-Preises teil. Erstmals gewann ein Jungunternehmen den Preis – die Mila Europe GmbH. Das Start-up-Unternehmen hat eine Service-Crowd-Plattform entwickelt. Über diese können nicht nur Unternehmen ihren technischen Support abwickeln, sondern auch Privatpersonen ihre technische Expertise anbieten.

Neue innovative Technologien verändern den Service, die vierte industrielle Revolution (Industrie 4.0) geht mit einer fundamentalen Veränderung der Arbeitswelten einher. Vor diesem Hintergrund hat das FIR an der RWTH Aachen zusammen mit dem Kundendienstverband Deutschland (KVD) in der jährlichen Service-Studie untersucht, inwiefern neue Technologien im Service die Arbeitswelten und Organisationsformen der Unternehmen verändern. Die Vorstellung der Ergebnisse dieser Studie durch Professor Stich, an der 215 Entscheider aus der Industrie teilgenommen haben, war eines der Highlights des Kongresses. Die Studienergebnisse zeigen, dass mit den erhöhten Anforderungen an die Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter sowie den immer komplexeren, eingesetzten Technologien insbesondere der Bedarf des kontinuierlichen Lernens und der arbeitsbezogenen Kompetenzentwicklung steigt.

Die Weiterbildung vorhandener Mitarbeiter und die Investitionen in die Kompetenzentwicklung sind vor allem für Serviceunternehmen von hoher Priorität und ebensolcher Relevanz. Es zeigt sich eine eindeutige Nivellierung der Kompetenzrelevanz. Sämtliche Kompetenzen werden zukünftig an Bedeutung gewinnen und sich insgesamt einander weiter annähern. Nach wie vor bleiben jedoch die Problemlösungskompetenz, das Kommunikationsvermögen sowie das analytische Denken und Handeln die wichtigsten Eigenschaften der Servicemitarbeiter (s. Bild 1). Es zeigt sich somit, dass der Servicemitarbeiter ein immer breiteres Portfolio an Eigenschaften und Fähigkeiten mitbringen sollte.

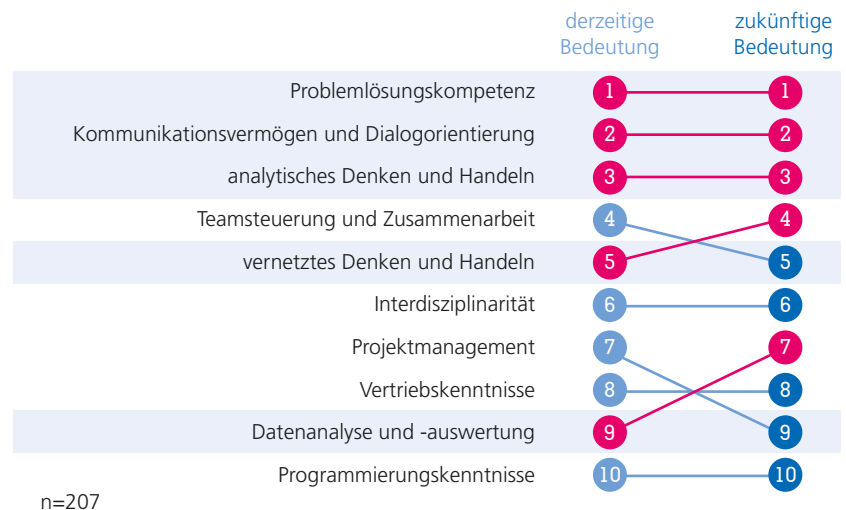


Bild 1: Heute benötigte Kompetenzen werden zukünftig durch neue Kompetenzen ergänzt.

Besonders hervorzuheben ist der starke Bedeutungsanstieg der Kompetenzen *Vernetztes Denken und Handeln* sowie *Datenanalyse und -auswertung*. Die Mitarbeiter im Service werden in der Zukunft weniger dedizierte, spezialisierte Aufgaben ausführen, sondern ein wesentlich breiteres Kompetenzfeld abdecken müssen. Auch werden hierbei mit hoher Wahrscheinlichkeit persönliche und soziale Kompetenzen im Vordergrund stehen, während die rein technischen Kompetenzen eine eher untergeordnete Rolle spielen werden. Dennoch zeigt sich, dass im Zuge der steigenden Komplexität der Produkte und des Angebots von datenbasierten Dienstleistungen Zusammenhänge frühzeitig erkannt werden müssen.

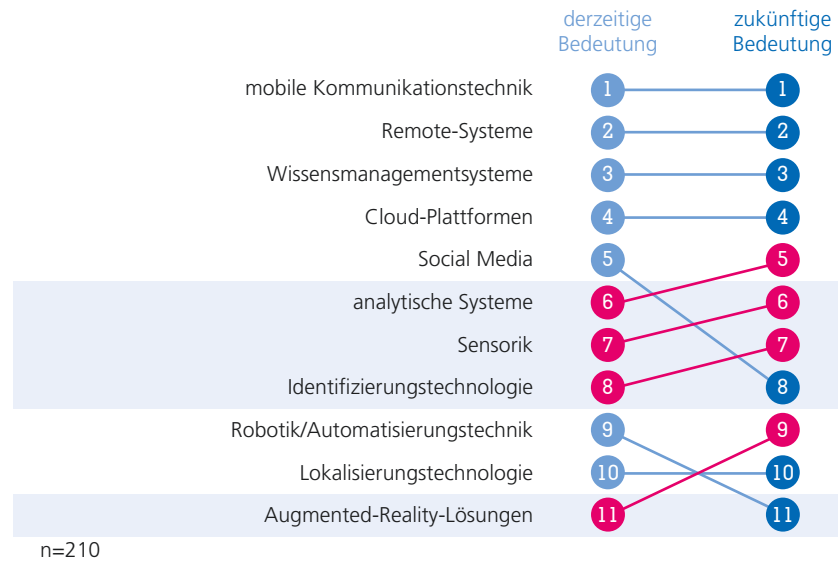


Bild 2: Die Studie zeigt die zukünftig relevanten Technologien in der Serviceerbringung auf.

Die zukünftigen Arbeitswelten im Service sind geprägt durch den verstärkten Einsatz neuer Technologien. In Bild 2 (s. nächste Seite) sind die heutige und die zukünftige Rangfolge der Technologien und digitalen Werkzeuge veranschaulicht.

Einen deutlichen Zuwachs in ihrer Bedeutung weisen vor allem Augmented-Reality-Lösungen auf. Trotz dieses deutlichen Anstiegs wird dieser Technologie insgesamt im Vergleich noch eine geringe Bedeutung beigemessen. Dies spiegelt die Unsicherheit der meisten Unternehmen bzgl. Augmented-Reality-Lösungen wider, denn es existieren kaum sinnvolle wirtschaftliche Usecases; zudem sind die Bereiche Datensicherheit und Ergonomie teilweise noch nicht hinreichend untersucht. Nichtsdestotrotz lässt diese Technologie auf Effizienzgewinne für bestimmte Anwendungen im Service hoffen. Des Weiteren gewinnen Remote-Systeme, analytische Systeme und Cloud-Plattformen stark an Bedeutung. Dies spricht für die zu erwartende Digitalisierung der Servicebranche durch datenbasierte Dienstleistungen.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die zukünftigen Arbeitswelten durch neue Trends und Technologien eine starke Veränderung erfahren werden. Die Mitarbeiter im Service sind

zunehmend selbstorganisierter. Die Bedeutung von weichen Kompetenzen, wie Kommunikationsfähigkeit, steigt – ebenso wie jene des analytischen sowie vernetzten Denkens und Handelns. Dies geht einher mit einer zunehmenden Komplexität und Vernetzung der Aufgaben im Service. Durch neue Formen der Arbeitsorganisation und Maßnahmen zur arbeitsorientierten Kompetenzentwicklung greifen erfolgreiche Unternehmen diese Entwicklungen schon heute auf. Die Ergebnisse der Studie zeigen, wie sich erfolgreiche Dienstleister bereits anpassen konnten und geben weniger erfolgreichen Unternehmen somit die Möglichkeit, entsprechend nachzuziehen.

op

Wenn auch Sie noch mehr erfahren möchten, z. B., welche aktuellen Trends die Servicebranche umtreibt, wodurch sich die Service-Champions von den Verfolgern absetzen und welche Maßnahmen zur Realisierung der einzelnen Potenziale erforderlich sind, dann erhalten Sie ab sofort weiterführende Informationen zum Bezug der Studie unter

www.service-studie.de