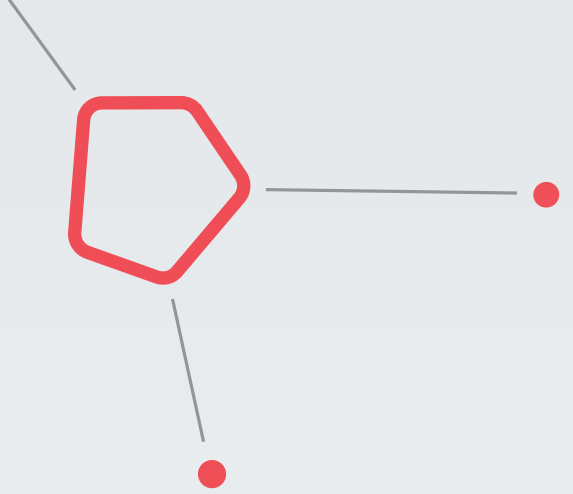


Insight-Report Service 2022

Welche Informationen braucht der Service?



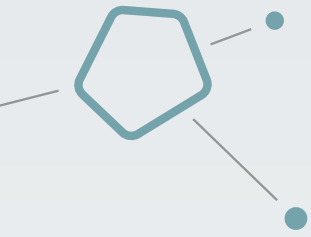
Relevante Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort: Für immer mehr Unternehmen entwickelt sich die Ressource Information zu einem echten Schlüsselfaktor.

Das gilt auch für die Effizienz von Service- und Instandhaltungsprozessen. Was braucht es konkret, um die Informationsversorgung im Service zu verbessern?

Wir wollten es genau wissen und haben im Rahmen unseres Insight-Reports Service 2022 den konkreten Informationsbedarf von Servicetechniker:innen ermittelt. Erfahren Sie in unserer Auswertung zur Umfrage:

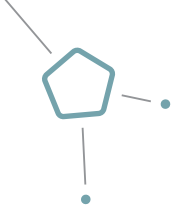
- Warum nutzerzentrierte und kontextbezogene Inhalte Ihre Serviceeffizienz erhöhen können.
- Wie digitale Informationslösungen dabei helfen, das Serviceniveau auf eine neue Stufe zu heben.
- Welche Negativfaktoren den Informationsfluss im Service stören.
- Warum es immer wichtiger wird, das individuelle Expertenwissen Ihrer Serviceprofis zu erfassen und mit dem gesamten Team zu teilen.

Die Studie entstand als Kooperationsprojekt mit dem Schweizer Service Verband, dem Kundendienst-Verband Deutschland e. V. und dem Kundendienst Verband Österreich.



- S. 4 Hintergrund und Rahmen der Umfrage
- S. 7 Management Summary
- S. 9 Die Ergebnisse unserer Umfrage
- S. 26 Vier Erkenntnisse für den Merktzettel
- S. 28 Service



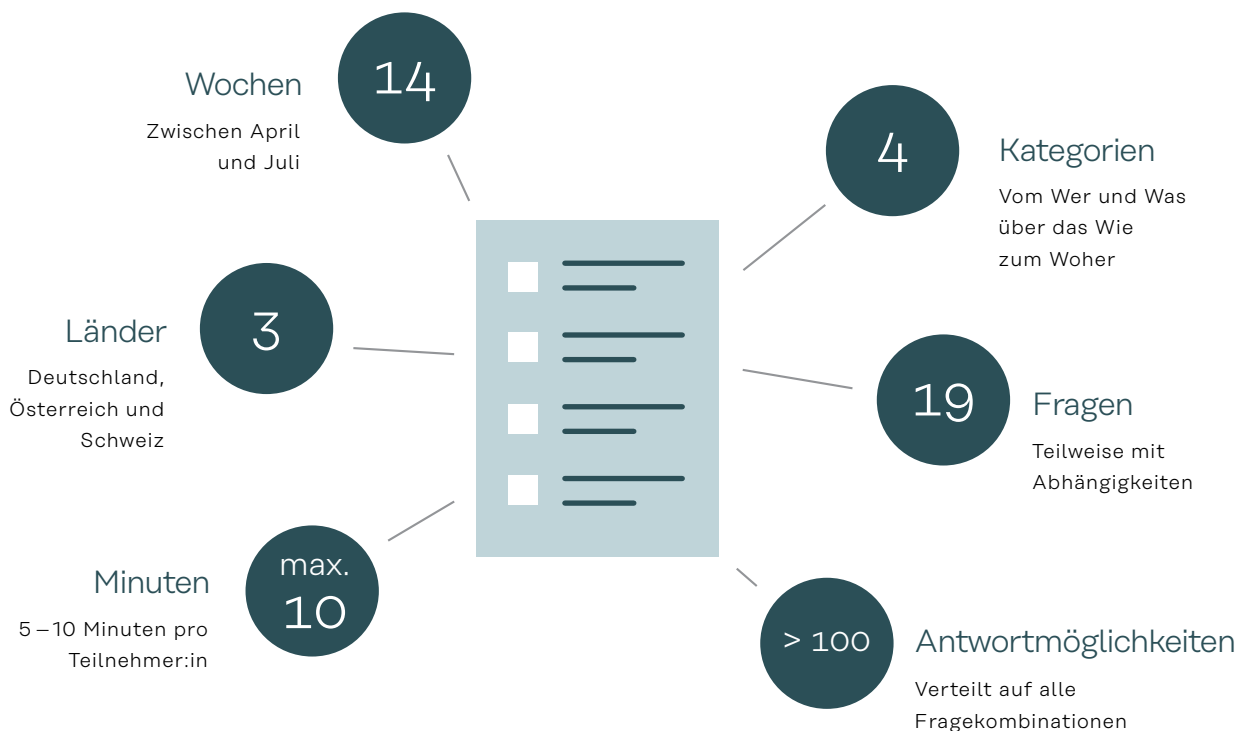


Hintergrund und Rahmen der Umfrage

Was ist der Insight-Report Service 2022?

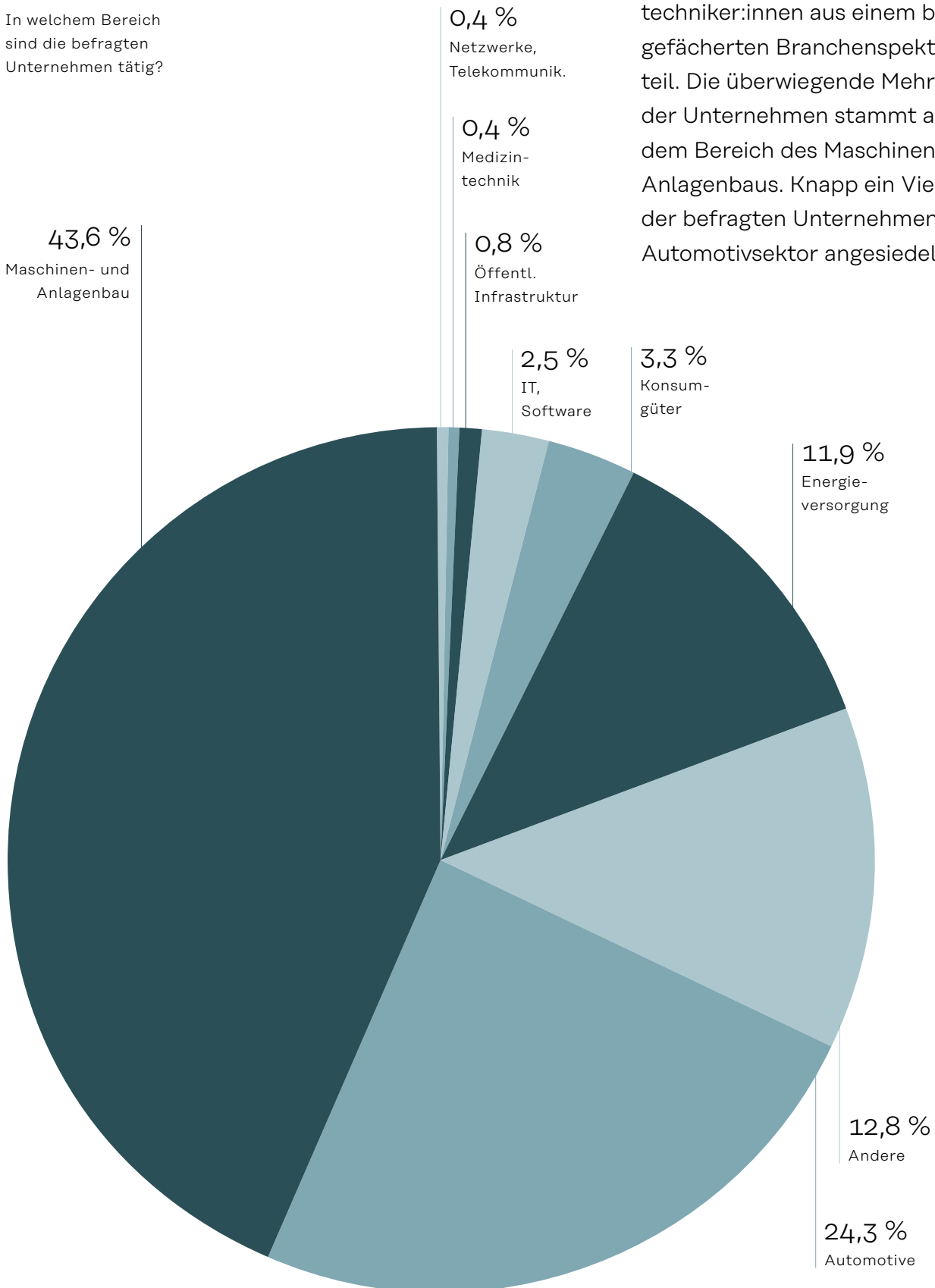
Mit der Follow-up-Studie zu unserer im Jahr 2021 erstmalig durchgeführten Befragung nehmen wir erneut das Thema Informationsversorgung im Service unter die Lupe.

Unser Ziel: ein repräsentatives Stimmungsbild aus der Servicewelt einholen und den konkreten Informationsbedarf von Servicetechniker:innen branchenübergreifend beleuchten und sichtbar machen. Den Insight-Report Service 2022 haben wir gemeinsam mit den folgenden Kooperationspartnern durchgeführt: dem Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD), dem Kundendienst Verband Österreich (KVA) und dem Schweizer Service Verband (SKDV)



Die befragten Unternehmen

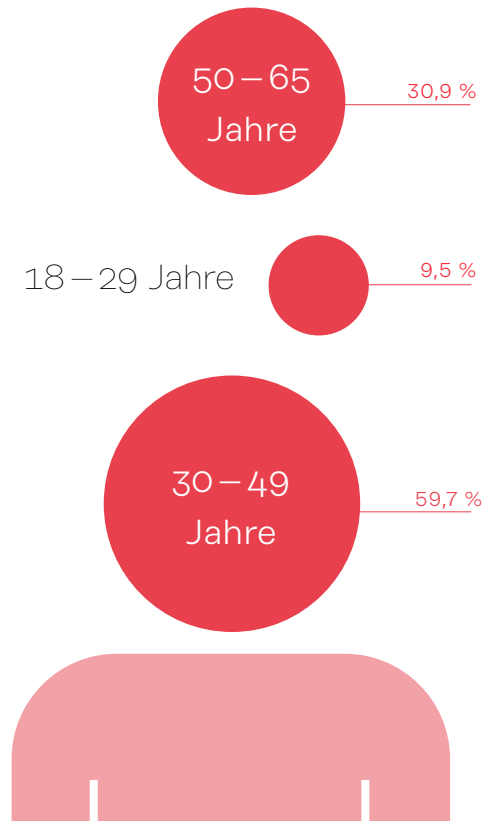
In welchem Bereich sind die befragten Unternehmen tätig?



An der Umfrage nahmen Servicetechniker:innen aus einem breitgefächerten Branchenspektrum teil. Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen stammt aus dem Bereich des Maschinen- und Anlagenbaus. Knapp ein Viertel der befragten Unternehmen ist im Automotivsektor angesiedelt.

Die befragten Personen

Wie alt sind die für die Studie befragten Personen?
(Abweichung durch Rundungsdifferenz)

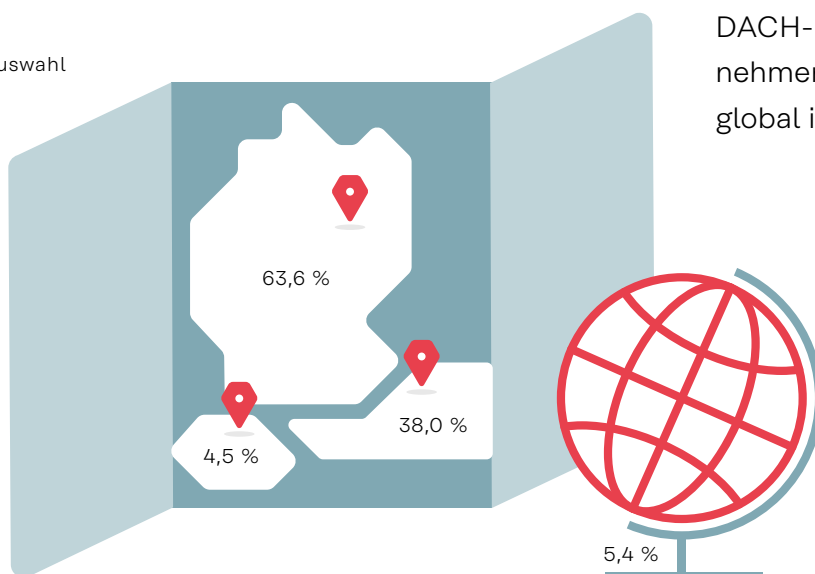


Für die Altersstruktur der befragten Servicetechniker:innen ergibt sich eine ausgeglichene Verteilung mit einer großen Mehrheit in der Altersgruppe der 30- bis 65-Jährigen (90,6 %).

Der Blick auf die Gruppe der 50- bis 65-Jährigen (30,9 %) zeigt: Auch im Sektorservice rückt der demografische Wandel immer stärker in den Fokus. Damit gewinnen besonders Themen wie der Verlust von Expertenwissen und der Fachkräftemangel an Bedeutung für die Unternehmen.

Wo sind Sie hauptsächlich im Einsatz?

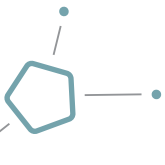
(Mehrfachauswahl möglich)



Der Großteil der befragten Servicekräfte leistet seine Einsätze in der DACH-Region. Nur 5,4 % der Teilnehmer:innen sind bei ihrer Arbeit global im Einsatz.

Management Summary

Warum ein Insight-Report Service?

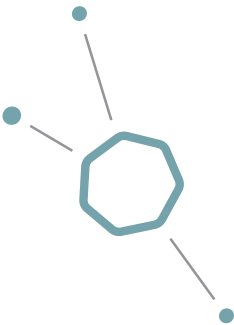
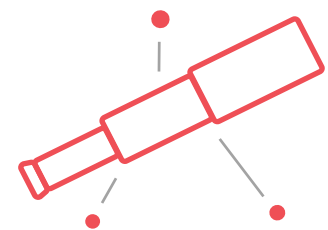


Aktuelle Trends in der Technologiebranche zeigen: Der Technische Service gewinnt zunehmend an Bedeutung – mit eigenem strategischen Fokus und stark wachsendem Umsatzanteil.

So hat der Kundendienst-Verband Deutschland in der KVD-Service-Studie 2021 herausgefunden: Bereits 10 % des Umsatzes der befragten Unternehmen stammt aus dem Servicesegment. In 32 % der Unternehmen erreicht der Service eine Marge von über 30 %, bei der Mehrheit ist es eine Marge von immerhin 20 %. Gleichzeitig rücken Themen wie Industrie 4.0, der Generationswechsel in der Wirtschaft sowie der Fachkräftemangel immer stärker in den Fokus der Unternehmen.

Mit unserer Follow-up-Studie Insight-Report Service 2022 wollen wir Chancen für mehr Effizienz im Service und Kundendienst beleuchten. Dazu haben wir gemeinsam mit den Kundendienst- und Serviceverbänden aus Deutschland, Österreich und der Schweiz den Informationsbedarf von Servicefachleuten branchenübergreifend ermittelt und sichtbar gemacht.

Der Service verliert wertvolle Zeit mit der Suche nach Informationen.

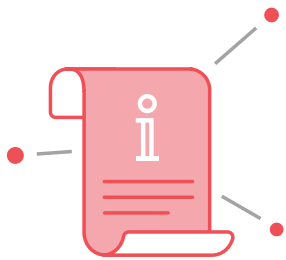


Eine zentrale Erkenntnis, die wir aus unserer Umfrage ableiten konnten: Die tägliche Suche nach relevanten Serviceinformationen kostet die Techniker:innen wertvolle Zeit. Insgesamt verbringen mehr als 90 % der Befragten mindestens eine halbe Stunde am Tag mit der Suche nach Informationen. Mehr als ein Drittel benötigt mindestens eine Stunde für die Informationssuche. Im Maschinen- und Anlagenbau sind es für 12,4 % der befragten Servicekräfte sogar mehr als zwei Stunden Arbeitszeit, die täglich verloren gehen.

Für knapp 60 % der Befragten ist zudem nicht klar, wo sie überhaupt nach den erforderlichen Informationen suchen sollen. Bei 95 % der Befragten führte der fehlende Zugriff auf Informationen schon einmal dazu, dass weitere Einsätze notwendig waren, um den Serviceauftrag abschließen zu können. Die Effizienz von Serviceprozessen korreliert folglich entscheidend mit der Verfügbarkeit der richtigen Informationen – sie sind damit ein Schlüsselfaktor für die Wertschöpfung in Unternehmen.

Im Einsatz braucht es Informationen,
die wirklich weiterhelfen.

Gut 83 % der Befragten behelfen sich mit eigenen Notizen, um ihre Servicefälle zu lösen. Die Hälfte der Befragten gab zudem an, dass im Arbeitsalltag Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Fehlerbehebung fehlen. Zusammen mit dem Wunsch nach FAQs (33,5 %) und konkreten Informationen zur Fehlersuche (32,5 %) zeigt sich: Schaltpläne und Datenblätter allein reichen heute nicht mehr aus, um die Serviceteams vor Ort optimal zu unterstützen.



Die Herausforderung für die Unternehmen: Um die Informationslücken der Servicekräfte effektiv zu schließen, braucht es verstärkt nutzerzentrierte und kontextbezogene Inhalte mit echtem Mehrwert. Diese Inhalte können jedoch nicht automatisch aus Engineering-Systemen generiert werden und sind daher aufwändiger in Konzeption und Erstellung.

Von Papier zu Bits: Auf das richtige Medium kommt es an.

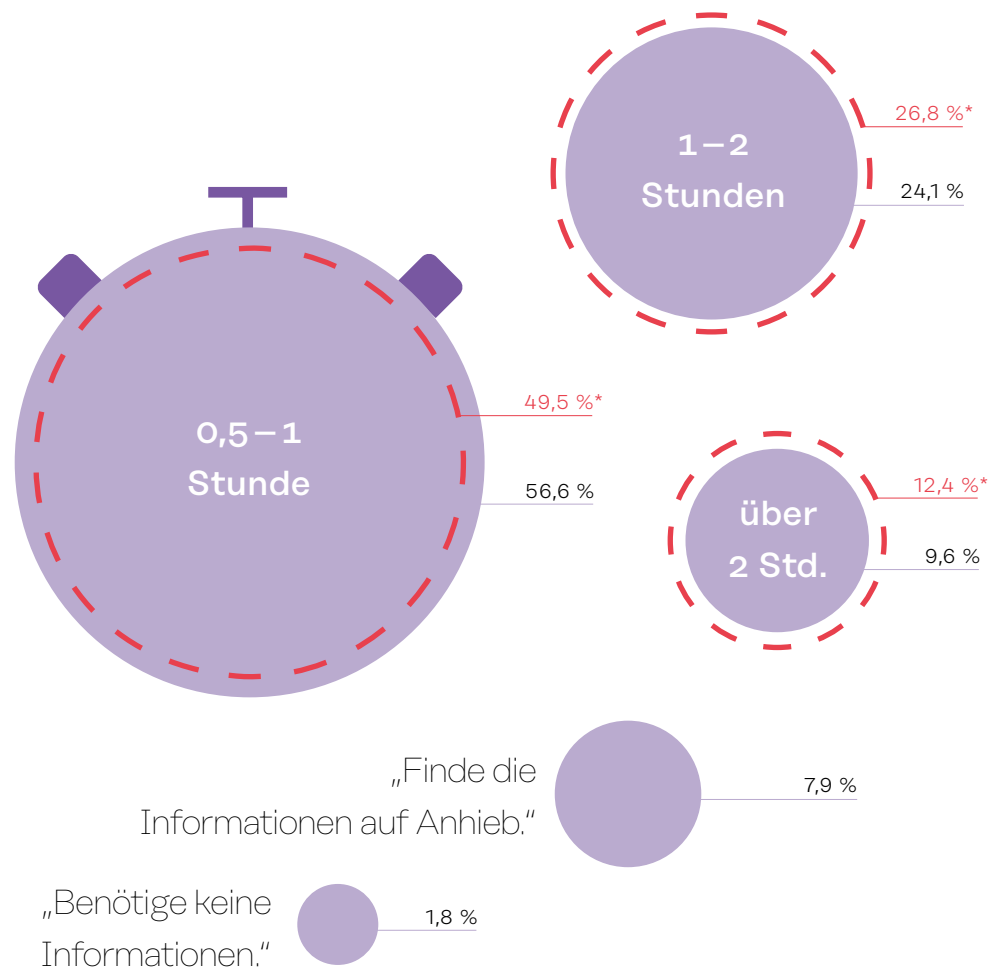
Fast 44 % der Befragten erhalten die Informationen ausschließlich in Papierform, obwohl mehr als die Hälfte von ihnen dies nicht als optimale Lösung im Servicealltag ansieht. Der Wunsch nach smarten, digitalen Informationen via Online-Portal oder mobiler App-Lösung ist klar zu erkennen. Für die Unternehmen ist der Wechsel vom klassischen Dokumentenmanagement hin zu einer modernen Informationsplattform meist mit der Einführung eines neuen Systems verbunden. Dieser Schritt sollte daher gut abgewogen werden und im Einklang mit einer ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie im Service stehen.

Bei einer rein digitalen Bereitstellung der Informationen ist zudem Folgendes zu beachten: Fast 70 % der Befragten haben keinen Internetzugang am Einsatzort. Hier ist es wichtig, Informationslösungen zu schaffen, die offlinefähig sind.

Die Ergebnisse unserer Umfrage

Wie viel Zeit pro Tag verwenden Sie auf die Suche nach Informationen zur Erledigung Ihrer Serviceaufgaben?

* Werte speziell aus dem Maschinen- und Anlagenbau



Effizienzmotor Technische Dokumentation

Technischer Sachverstand und lösungsorientiertes Denken sind essenzielle Skills der Servicekräfte, um ihre Aufträge schnell und sicher abschließen zu können. Nicht immer reicht das aus – dann benötigen die Serviceprofis zusätzliche

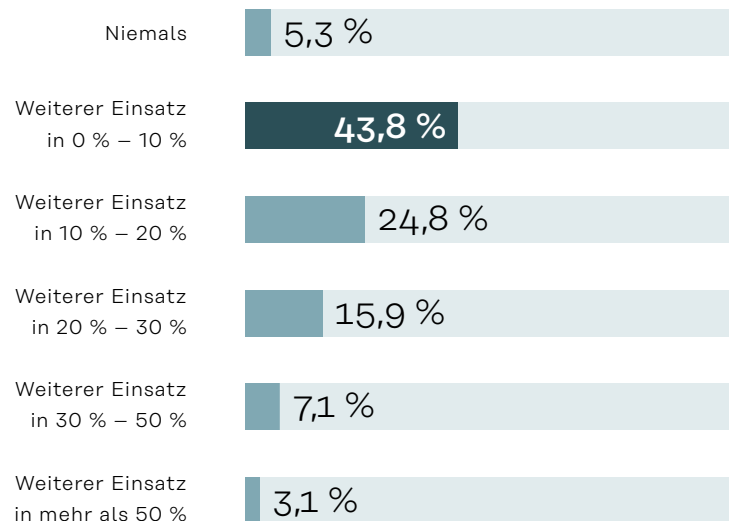
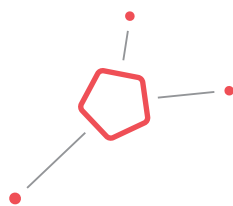
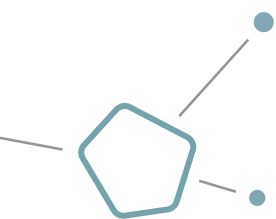
Unterstützung in Form von Technischen Informationen. Die Schwierigkeit: Wo genau sind die für den Service relevanten Informationen zu finden? Für mehr als 90 % der Teilnehmer:innen wird diese Frage im Arbeitsalltag zu einem echten

Zeitfresser. So muss mehr als die Hälfte der Befragten täglich eine halbe bis eine Stunde suchen, um an die erforderlichen Informationen zu gelangen.

Im Maschinen- und Anlagenbau ist die Informationssuche besonders langwierig: Hier verlieren knapp

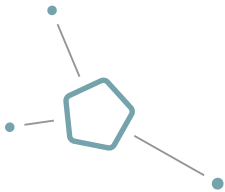
27 % aller Befragten zwischen ein und zwei Stunden pro Tag und immer noch 12,4 % wenden sogar mehr als zwei Stunden für die Suche auf – ein nicht zu unterschätzender Negativfaktor für die Serviceeffizienz der Unternehmen.

Wie oft führten fehlende Informationen dazu, dass der Servicefall nicht beim ersten Einsatz gelöst werden konnte und weitere Einsätze nötig wurden?



Wir wollten wissen: Welchen konkreten Einfluss auf die First-Time-Fix-Rate hat es, wenn den Servicekräften vor Ort wichtige Technische Informationen fehlen? Das Ergebnis ist eindeutig: Für knapp 95 % der Befragten waren fehlende Informationen schon einmal der Grund dafür, dass ein Serviceauftrag nicht beim ersten Mal gelöst werden konnte und eine Zweitanfahrt erforderlich war.

Informationsmangel beeinflusst die First-Time-Fix-Rate

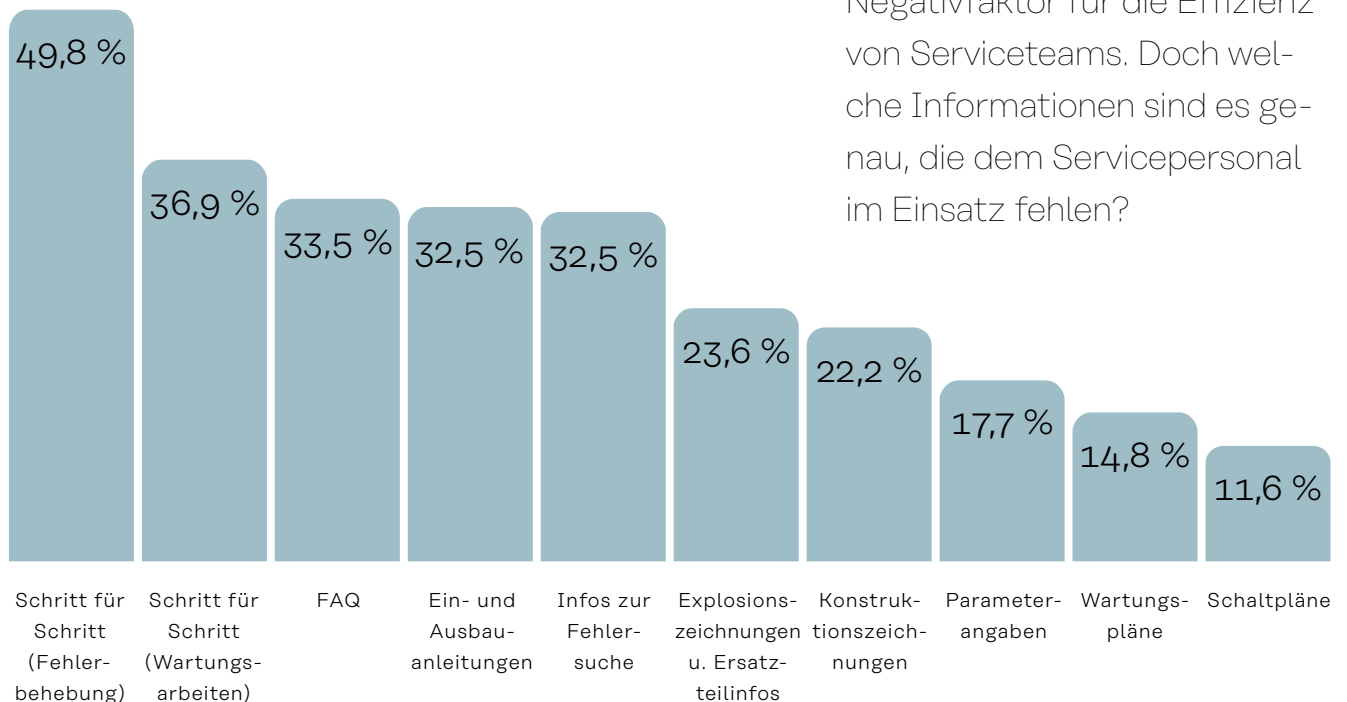


Eine hohe Fehlerbehebungsquote beim ersten Kundenbesuch – das ist das Ziel jeder Serviceorganisation. Häufig sind es fehlende, veraltete oder unverständliche Informationen, die den Servicetechniker:innen einen Strich durch die Rechnung machen.

In der Folge kann es schnell zu Produktionseinbußen und längeren Stillstandszeiten der Maschinen kommen. Unternehmen sind gut also beraten, für eine optimale Verfügbarkeit und Qualität ihrer Serviceinformationen zu sorgen. Das spart Zeit und Kosten und sichert eine hohe Kundensowie Mitarbeiterzufriedenheit.

Welche Informationen fehlen im Einsatz?

(Mehrfachauswahl möglich)



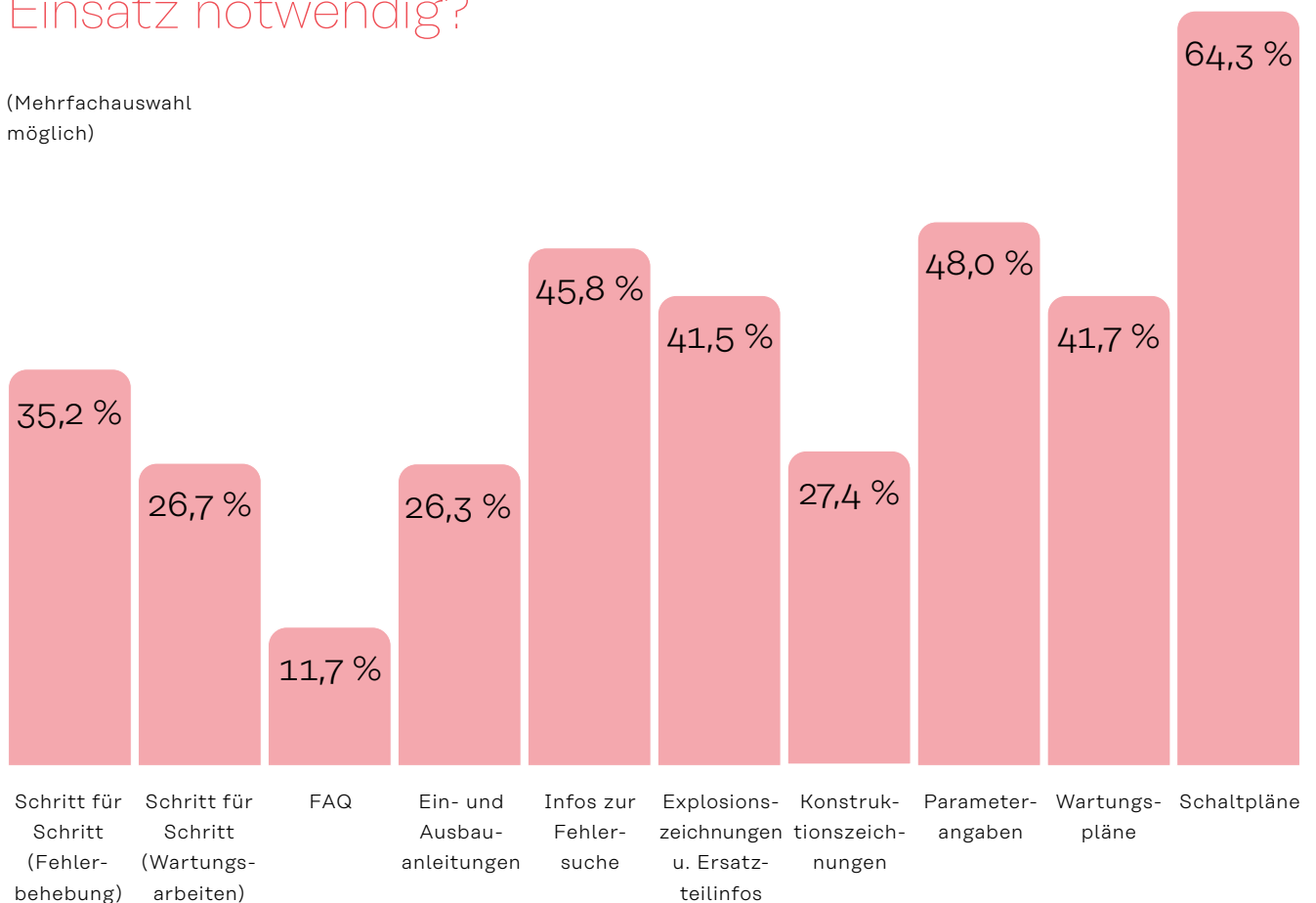
Fehlende Technische Informationen sind ein entscheidender Negativfaktor für die Effizienz von Serviceteams. Doch welche Informationen sind es genau, die dem Servicepersonal im Einsatz fehlen?

Unsere Umfrage zeigt: Detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Fehlerbehebung und zur Erledigung von Wartungsarbeiten sowie FAQs fehlen besonders häufig.

Wichtig für die Informationsverantwortlichen: Solche Inhalte besitzen eine hohe Informationstiefe und sind daher ungleich aufwändiger in der Konzeption und Erstellung als reine Datenblätter und Schaltpläne, die sich meist auf Knopfdruck aus den Engineering-Systemen exportieren lassen.

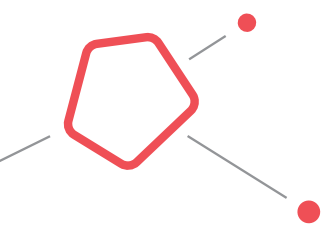
Welche Informationen sind im Einsatz notwendig?

(Mehrfachauswahl möglich)



Servicefälle schnell und sicher lösen – damit das gelingt, benötigen 64,3 % der Befragten Schaltpläne und 48 % Parameterangaben. Die gute Nachricht: Ein Großteil der befragten Servicekräfte hat gute Zugriffsmöglichkeiten auf diese Inhalte.

Anders sieht es bei detaillierten Informationen zur Fehlersuche aus. Diese werden von fast 46 % der Befragten benötigt. Allerdings hat in der Praxis ein Drittel der Teilnehmer:innen keinen Zugriff auf solche Informationen.



Komplexe Maschinen, anspruchsvolle Instandhaltung

Hier zeigt sich: Einfache Listen und Datenblätter allein reichen häufig nicht mehr aus, um die Serviceteams bei ihren anspruchsvollen Tätigkeiten optimal zu unterstützen. Um die Informationsversorgung dauerhaft zu verbessern, braucht es Inhalte, die den Serviceteams wirklich weiterhelfen – etwa in Form von detaillierten Troubleshootings.

Wichtige Fragen in diesem Zusammenhang können zum Beispiel lauten: Welche Diagnosemöglichkeiten gibt es? Bestehen Abhängigkeiten zu anderen Geräten und

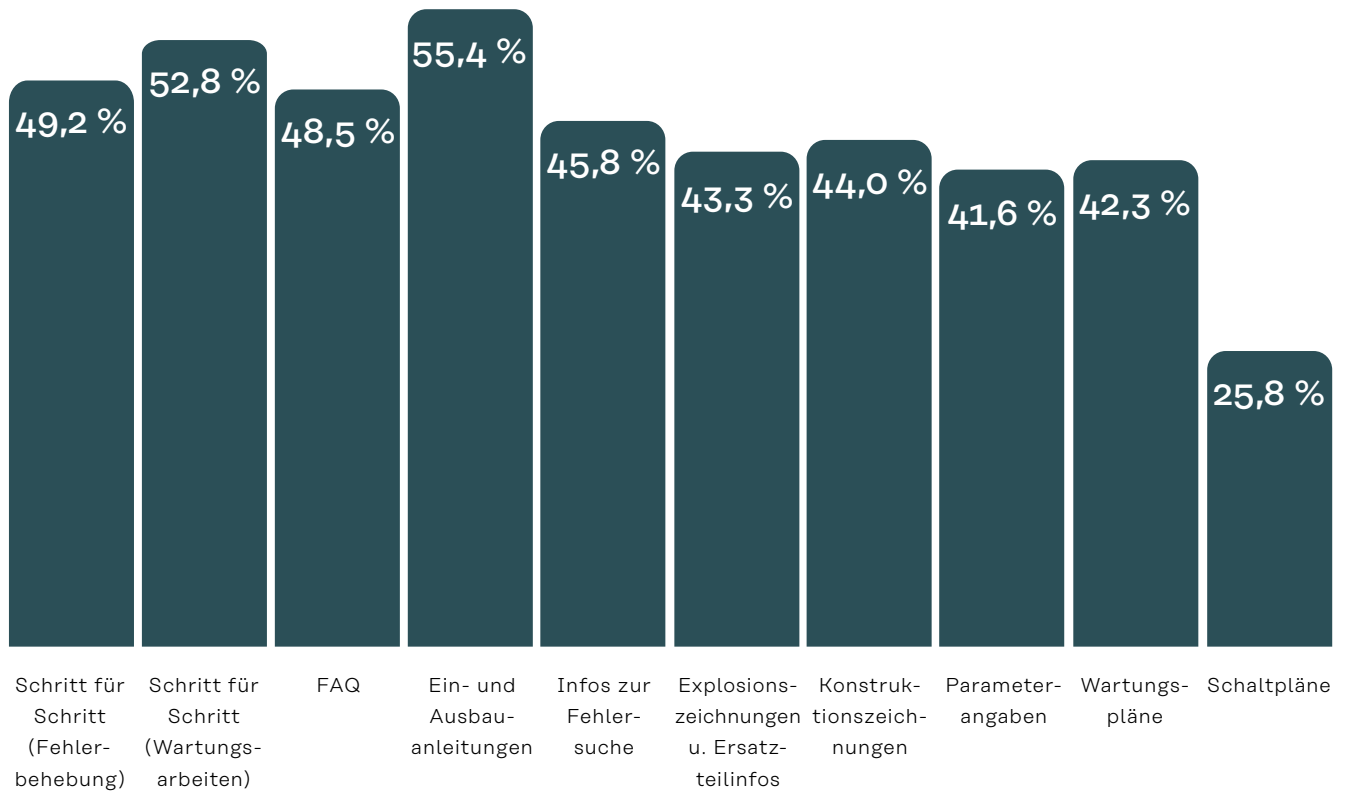
Systemen? Welche Schlüsse lassen sich aus der Wartungshistorie einer Maschine ableiten?

Diese fehlenden Informationen zu erfassen und didaktisch so aufzubereiten, dass alle Mitarbeitenden von ihnen profitieren, ist keine leichte Aufgabe im stressigen Servicealltag.

Der Einsatz von professionellen Informationsvermittlern – z. B. in Person von Technikredakteur:innen oder Informationsmanager:innen – kann hier Abhilfe schaffen. Sie verfügen über die fachredaktionelle Expertise, um verständliche Informationen mit dem notwendigen Nutzerfokus zu erstellen. Das steigert die Qualität der Servicedokumentation und entlastet zudem die Serviceteams von zusätzlichen Dokumentationsarbeiten.



Welche Informationen wären im Einsatz hilfreich?



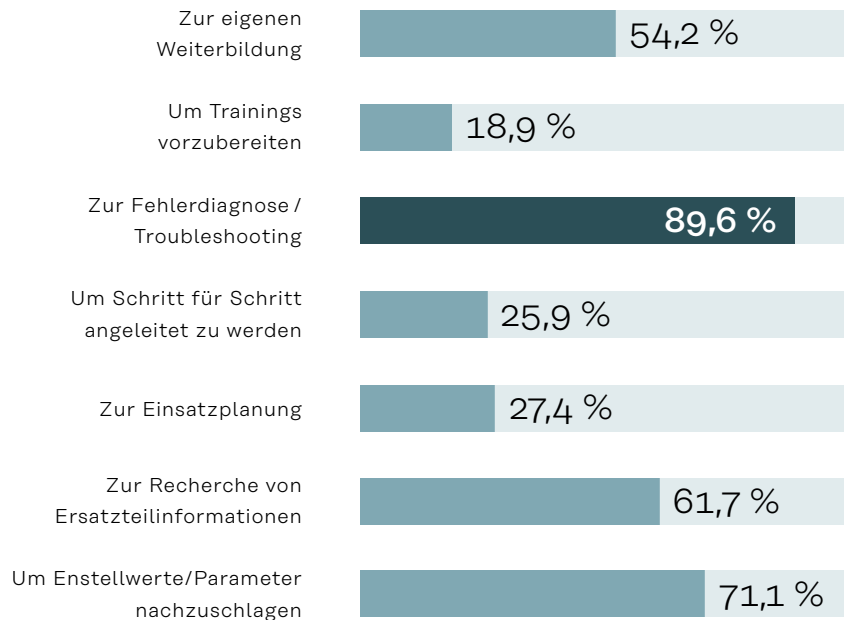
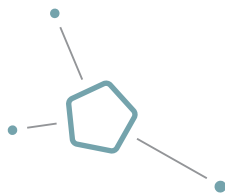
(Mehrfachauswahl möglich)

Ein- und Ausbau-Anleitungen, Schritt-für-Schritt-Dokumentationen und FAQs: Diese Informationsarten wären für viele Servicetechniker:innen besonders hilfreich, um ihre Servicefälle effizienter lösen zu können.

Auch hier zeigt sich: Servicekräfte fordern verstärkt kontextbezogene und nutzerzentrierte Inhalte mit echtem Mehrwert ein. Für die Unternehmen ist es ein durchaus lohnenswertes Ziel, das eigene Servicepersonal mit einem breitgefächerten, hochwertigen Informationsangebot zu versorgen – auch mit Blick auf die kommenden personellen Herausforderungen in der Servicebranche. In den nächsten Jahren wird in der Industrie eine neue Generation von jungen Servicekräften nachrücken, die mit ganz eigenen Erwartungen an die Themen Information und Dokumentation herangeht. Hier braucht es künftig mehr denn je passende Inhalte, die punktgenau auf das Informationsbedürfnis der neuen Kolleg:innen zugeschnitten sind. Fehlende, schwer zugängliche oder unverständliche Informationen werden da schnell zu einem echten Negativfaktor für die Mitarbeitenden-zufriedenheit und Produktivität.

Wann benötigen Sie Technische Dokumentation?

(Mehrfachauswahl möglich)



Die Servicedokumentation als wichtiges Diagnosetool



Wir wollten wissen: Welchen konkreten Zweck erfüllen die Technischen Informationen im Arbeitsalltag der Servicekräfte? Knapp 90 % der befragten Personen setzen sie als Diagnosetool ein, um Fehler besser erkennen und lösen zu können. Wie unsere Umfrage zeigt, sind diese Informationen allerdings für die befragten Servicetechniker:innen häufig gar nicht verfügbar.

Hier besteht für die Informationsverantwortlichen in den Serviceorganisationen also noch eindeutiger Handlungsbedarf.

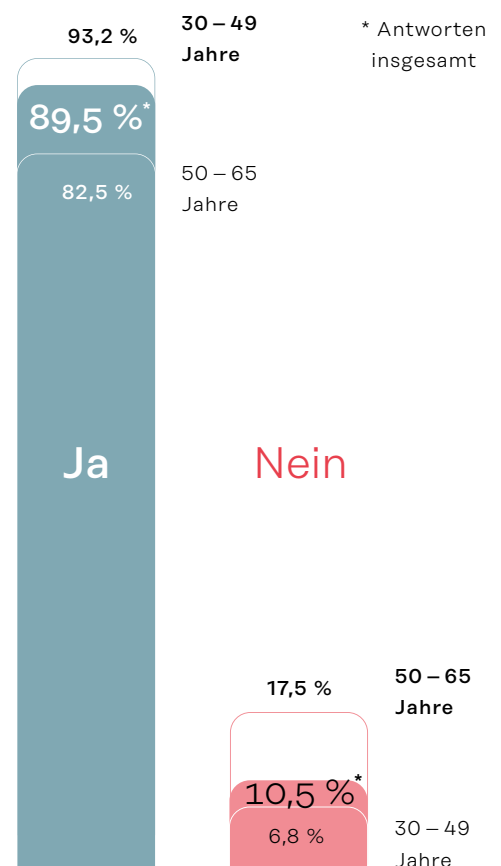
Mit der Servicedokumentation das eigene Fachwissen vertiefen

Ein Aspekt, der uns überrascht hat: Über 54 % der Befragten nutzen die Serviceinformationen auch zur eigenen Weiterbildung. Die Herausforderung: Oft ist die Servicedokumentation mit ihren Parameterangaben und Schaltplänen lediglich als Nachschlagewerk konzipiert und eignet sich daher nur bedingt für Weiterbildungszwecke.

Damit aus Technischen Informationen eine Wissensquelle für die gesamte Serviceorganisation entstehen kann, müssen diese sauber erfasst und didaktisch zu gut verständlichen Schulungsinhalten aufbereitet werden. Das wiederum verlangt den Einsatz von geschulten Informations- und Wissensvermittlern.

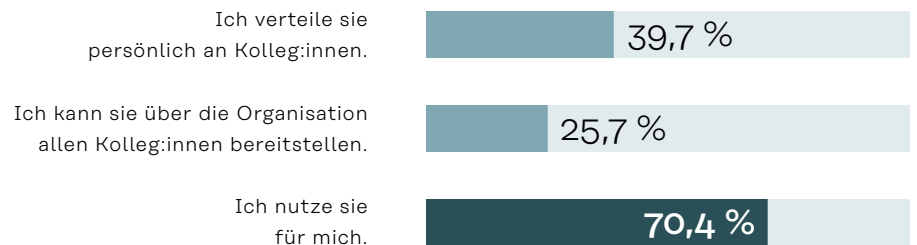
Behelfen sich Servicetechniker mit eigenen Notizen?

Servicekräfte müssen sich heute mit immer komplexeren Maschinen und Anlagen auskennen, deren Wartung spezifisches Expertenwissen verlangt. Um wichtige Detailinformationen festzuhalten, greifen fast 90 % der Befragten auf eigene Notizen zurück. In der Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen tun dies sogar über 93 %.



Wie werden diese Notizen oder Unterlagen weiterverwendet?

(Mehrfachauswahl möglich)

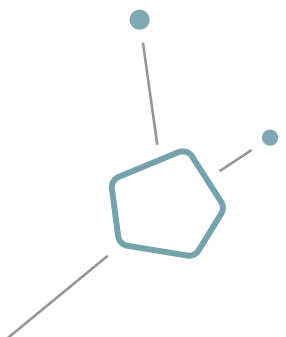


Fest steht: In den persönlichen Notizen der Servicetechniker:innen steckt wertvolles Expertenwissen, von dem die gesamte Serviceorganisation profitieren kann. Damit das gelingt, müssen die Informationen aber allen Kolleg:innen zur Verfügung gestellt werden. In der Praxis nutzen jedoch mehr als 70 % der Befragten die Informationen ausschließlich für sich selbst – damit bleibt eine wesentliche Informationsquelle ungenutzt.

Hinzu kommt: Wenn in den kommenden Jahren mehr und mehr langgediente Mitarbeiter:innen in den Ruhestand gehen, wird auch die Servicebranche den Generationswechsel zu spüren bekommen. Diese Serviceprofis haben sich über Jahre und Jahrzehnte hinweg einen großen Wissensschatz angeeignet, der häufig nur in Form von persönlichen Notizen und Unterlagen existiert.

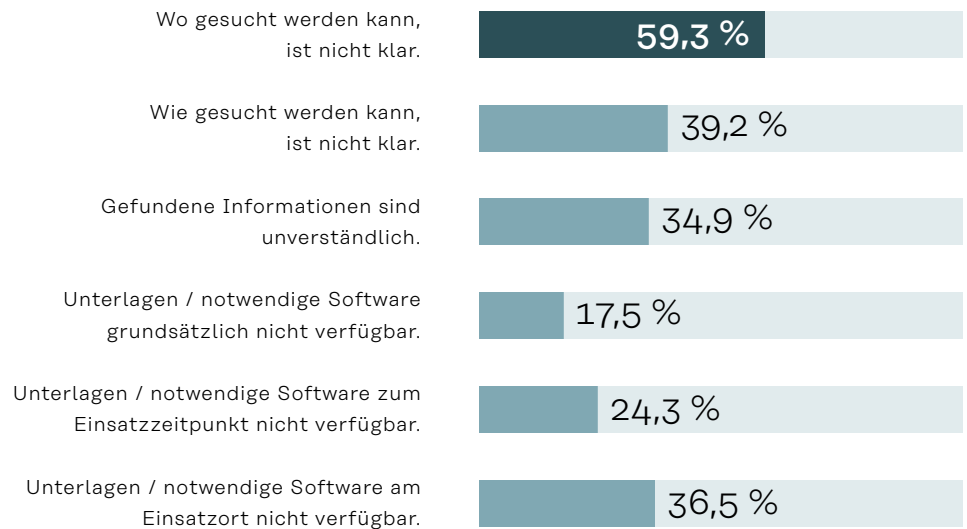
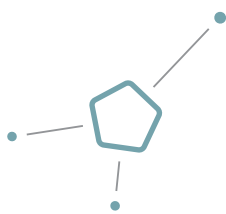


Dieses spezifische Erfahrungswissen der Serviceprofis zu bewahren und den neuen, weniger erfahrenen Kolleg:innen zugänglich zu machen, wird künftig ein entscheidender Faktor für die Serviceeffizienz der Unternehmen sein – anderenfalls droht ein teurer Know-how-Verlust.



Was behindert bei der Suche nach Informationen?

(Mehrfachauswahl
möglich)



Unsere Umfrage hat gezeigt: Für die überwiegende Mehrheit der befragten Servicekräfte ist die tägliche Suche nach Informationen äußerst zeitaufwändig. Was sind die Gründe dafür?

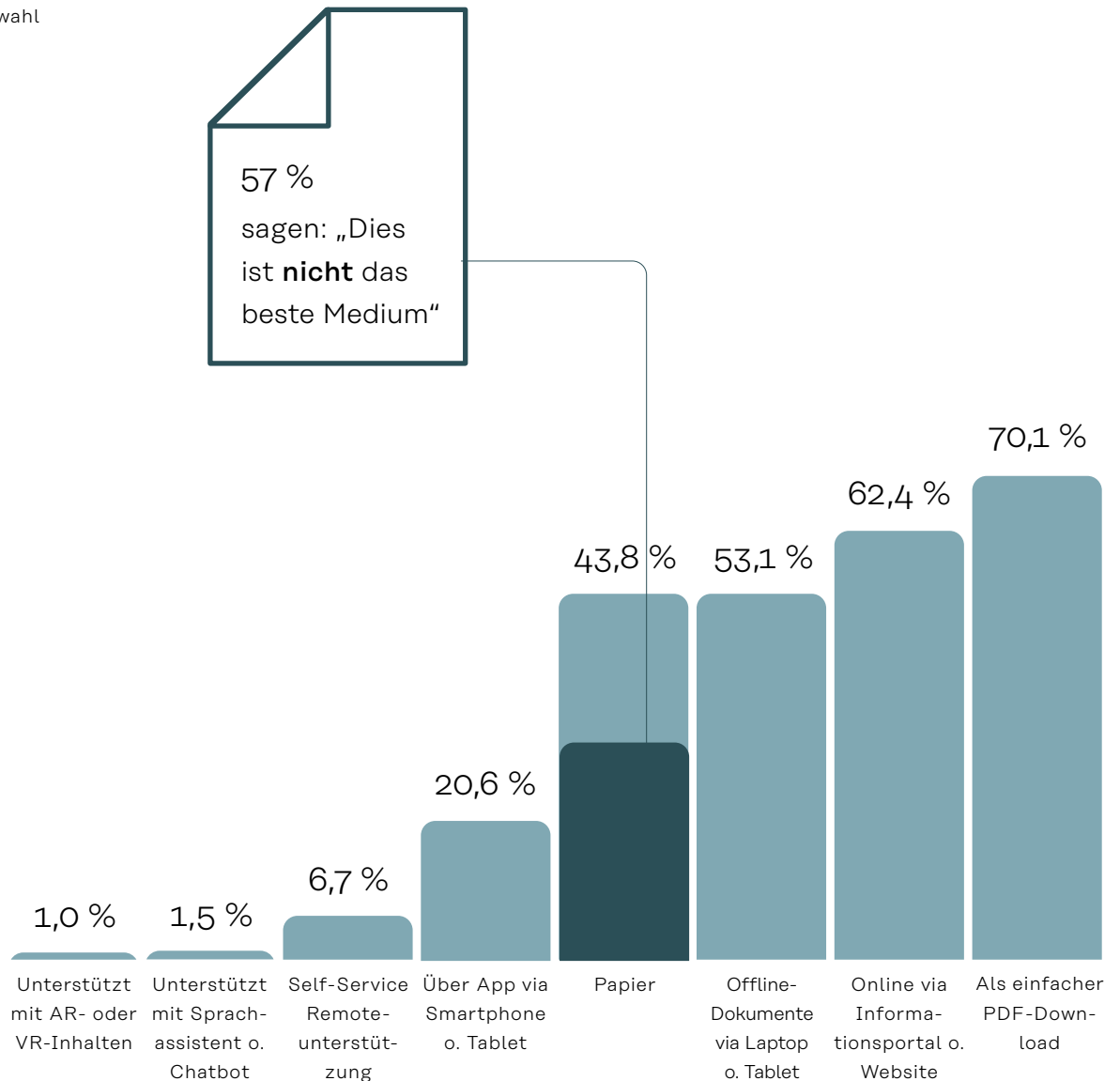
Für fast 60 % der Befragten ist von vornherein nicht klar, wo sie überhaupt nach den erforderlichen Informationen suchen müssen. Knapp 40 % der Teilnehmer:innen wissen zudem nicht, wie sie nach den Informationen suchen können. Und für mehr als ein Drittel der Befragten sind die vorhandenen Informationen nicht verständlich.

Die Ergebnisse beweisen: Verfügbarkeit und Qualität der Informationen sowie ein optimaler Zugriff im Feld sind essenzielle Voraussetzungen dafür, den Informationsfluss im Service gezielt zu verbessern.



Wie werden die Informationen momentan bereitgestellt?

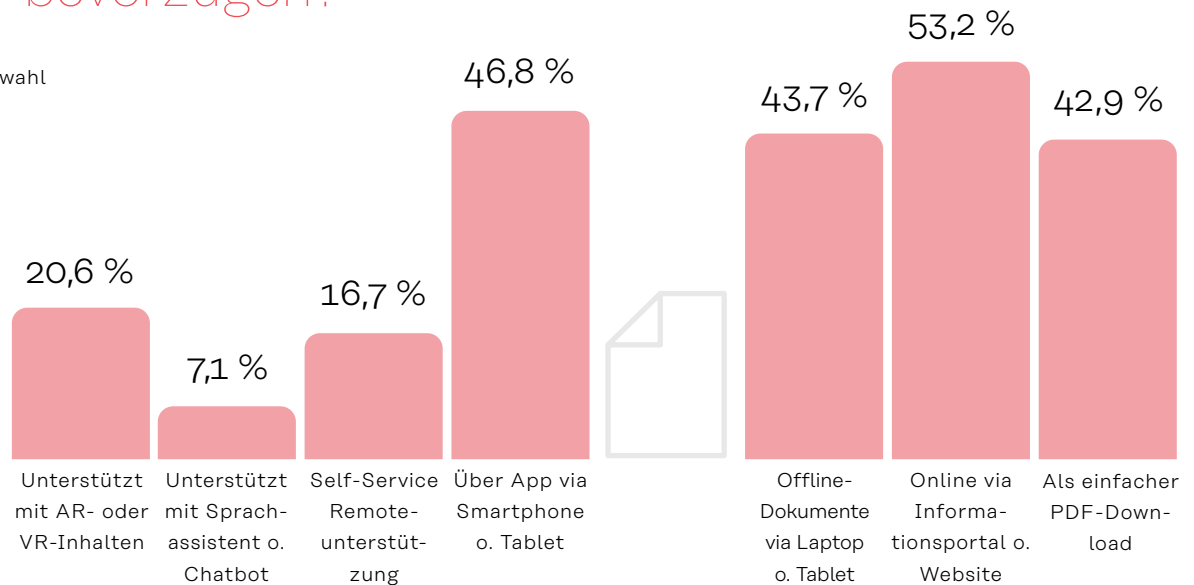
(Mehrfachauswahl möglich)



Der Großteil der Befragten erhält die Servicedokumentation als einfachen PDF-Download, während über 60 % auf Online-Portale zurückgreifen. 43,8 % der Servicekräfte erhalten ihre Serviceinformationen nach wie vor in Form der klassischen gedruckten Anleitung, obwohl 57 % davon die Papierdokumentation nicht als bevorzugtes Medium für die Informationsbereitstellung ansehen. Wie geht es besser?

Welches Medium würden Sie anstelle von Papier bevorzugen?

(Mehrfachauswahl möglich)



Eine digitale Bereitstellung der Informationen auf einem Informationsportal oder über eine Website wünschen sich 53,2 % der Befragten. An zweiter Stelle folgen mobile App-Lösungen über Smartphone oder Tablet, für die sich fast 47 % der Servicetechniker:innen aussprechen.

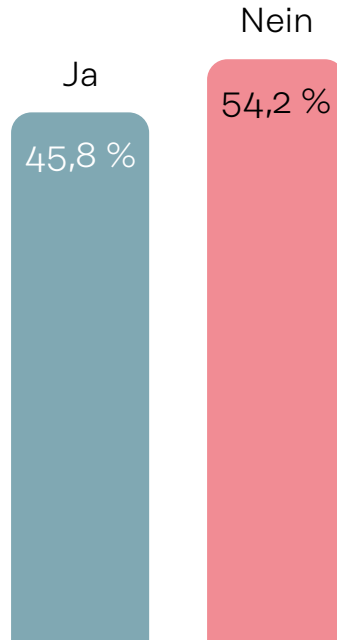
Intelligente digitale Lösungen auf dem Vormarsch

Die Antworten zeigen: Auch im Service weist der Trend in Richtung digital bereitgestellter und smarterer Informationen. Die Vorteile, die sie den User:innen bieten, liegen auf der Hand. Anstatt dicke Handbücher mit Hunderten von Seiten zu wälzen, werden die Servicekräfte dank intelligenter Suchfunktion und mithilfe von geführten Entscheidungsbäumen direkt zur benötigten Information geführt.

Der Schlüssel dazu sind moderne Plattformlösungen für ein zentrales Informations- und Wissens-

management, die speziell für die Anforderungen im Service optimiert sind. Unternehmen, die einen Umstieg vom klassischen Dokumentenmanagement zu einem plattformbasierten Content-System anstreben, sollten dabei Folgendes beachten: Die technische Ausstattung eines Tools allein ist noch keine Erfolgsgarantie für einen reibungslosen Prozess. Wie in anderen Bereichen gilt auch hier, dass der Rollout-Erfolg des neuen Systems maßgeblich von der Akzeptanz der Nutzenden und der Qualität der Inhalte abhängt.

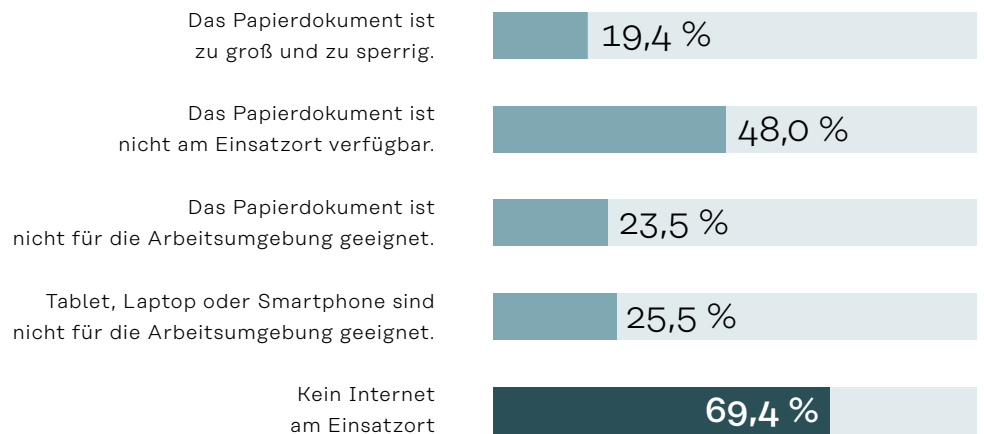
Haben Sie die Informationen griffbereit?



Servicekräfte können Technische Informationen nur dann effektiv nutzen, wenn sie direkt am Einsatzort verfügbar sind. Speziell in diesem Punkt besteht für die Unternehmen großes Optimierungspotenzial. So hat über die Hälfte der befragten Servicetechniker:innen keinen Zugriff auf die erforderlichen Informationen im Feld.

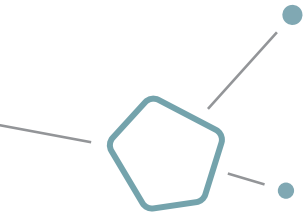
Wieso haben Sie die Informationen nicht griffbereit?

(Mehrfachauswahl möglich)



Digital ja, aber bitte offlinefähig

Aufgepasst bei der digitalen Bereitstellung von Serviceinformationen: Diese sind für fast 70 % der Befragten gar nicht am Einsatzort verfügbar, weil der erforderliche Internetzugang fehlt. Das heißt auch: Unternehmen, die auf digitale Informationslösungen setzen, müssen sicherstellen, dass diese offlinefähig sind. Einige der aktuell am Markt verfügbaren Content-Systeme für Serviceinformationen verfügen daher

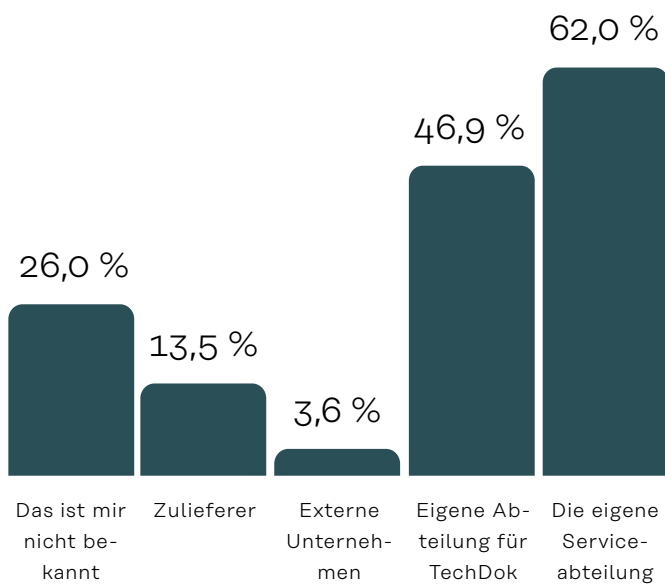


bereits von Haus aus über eine mobile App-Unterstützung, die auch offline verfügbar ist. Die Print-Dokumentation ist dabei für viele Befragten kein geeigneter Ersatz mehr: Sie ist bei knapp der

Hälfte der Servicetechniker:innen nicht am Einsatzort verfügbar und für 23,5 % der Teilnehmer:innen nicht für die Arbeitsumgebung geeignet.

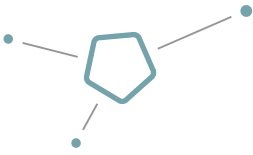
Wer erstellt die Informationen für den Service?

(Mehrfachauswahl möglich)



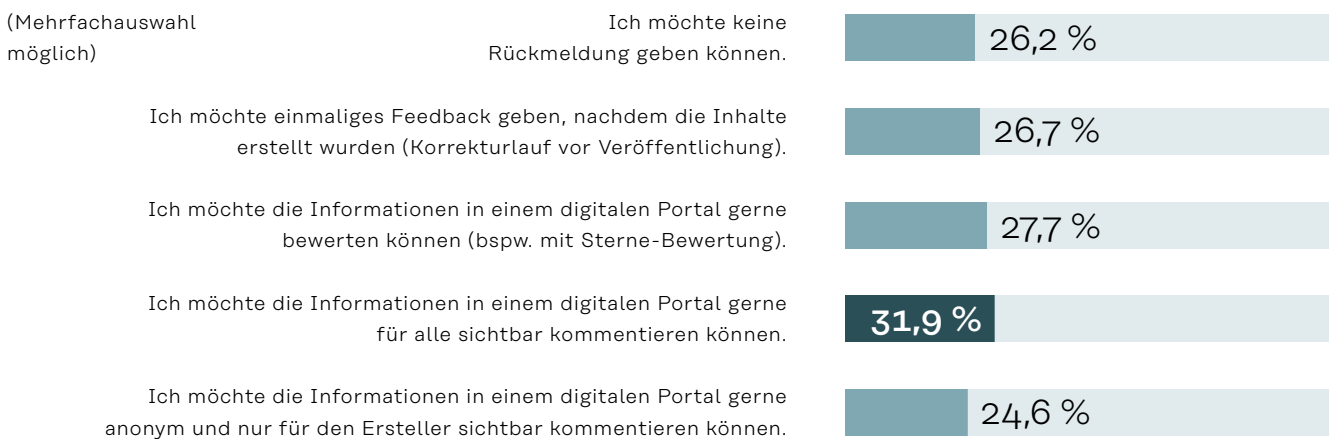
Bei 62 % der befragten Personen werden die Serviceinformationen in der eigenen Serviceabteilung erstellt. An zweiter Stelle folgt die Technische Redaktion, die bei fast 47 % der Befragten für die Servicedokumentation verantwortlich ist. Für die Mehrheit der Unternehmen liegt es also durchaus in der eigenen Hand, die Servicekräfte mit einem möglichst vollständigen Informationsangebot zu unterstützen.

Angesichts des steigenden Informationsbedarfs im Service ist es ratsam, auch in diesem Bereich verstärkt auf die didaktisch-redaktionelle Expertise von professionellen Informationsvermittlern zu setzen. Oft ist dieses Know-how bereits in der Technischen Redaktion – z. B. in Person von Redakteur:innen oder Informationsmanager:innen – vorhanden. Eine hilfreiche Unterstützung und Ergänzung zur Erarbeitung von Informationskonzepten und der Erstellung von benötigten Informationen sind Dienstleister für Technische Kommunikation. Deren Informationsmanager:innen sind spezialisiert darauf, Informationen zu strukturieren, Kommunikationsprozesse zu optimieren und fehlendes Fachwissen zu vermitteln.



Das Wissen und die Fähigkeiten solcher internen oder externen Expert:innen ließe sich in jedem Fall gezielt für die Informationsaufbereitung im Service einsetzen. Das reduziert die Aufwände auf Seiten der Servicekräfte und schafft in Summe einen deutlichen qualitativen Mehrwert für die Servicedokumentation.

Möchten Sie Feedback zur Servicedokumentation geben?



Feedback-Kanäle – der Schlüssel zu einer höheren Serviceeffizienz

Wo fehlen noch wichtige Parameterangaben? An welchen Stellen ist die Wartungsanleitung veraltet? Was bedeutet dieser Fehlercode? Antworten auf diese oder ähnliche Fragen haben unmittelbaren Einfluss auf die Aktualität und Qualität einer Servicedokumentation. Ein Feedback-Kanal für die Servicekräfte im Feld kann dabei helfen, solche Informationslücken effektiv zu schließen.

Tatsächlich möchte die Mehrheit der Befragten eine Rückmeldung zu den Servicedokumenten geben können. Mit fast 32 % steht dabei an erster Stelle die Möglichkeit, die Informationen in einem digita-

len Portal für alle sichtbar kommentieren zu können. Hier zeigt sich einmal mehr: Die Zeiten von statischer Einwegkommunikation ohne Feedback-Kanal sind vorbei.

Unternehmen sollten sich darauf einstellen, dass Themen wie Knowledge-Sharing und Community-Management auch im Servicebereich deutlich an Bedeutung gewinnen werden.

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten ...

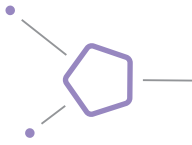
Zum Abschluss unserer Umfrage wollten wir von den Teilnehmer:innen wissen: Was wünschen Sie sich von den Serviceinformationen, die Sie bei Ihren Einsätzen verwenden? Die am häufigsten genannten Begriffe aus den Freitextantworten haben wir für Sie in Form einer Wortwolke visualisiert.



Die Grundtugenden Technischer Kommunikation

Verfügbar, vollständig, aktuell, verständlich – diese Anforderungen stellen Servicekräfte besonders häufig an ihre Service-dokumentation. Eine Aufzählung wie aus dem Lehrbuch für gute Technikkommunikation, die zugleich als Arbeitsauftrag an alle Informationsverantwortlichen gelesen werden kann.

Mit anderen Worten: Eine zielgruppenadäquate und präzise Dokumentation ist auch im Service von zentraler Bedeutung. Unternehmen sind also gut beraten, die Informationsarbeit innerhalb der eigenen Serviceabteilung mit derselben Sorgfalt voranzutreiben, wie sie es bereits in der Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Partnern tun.

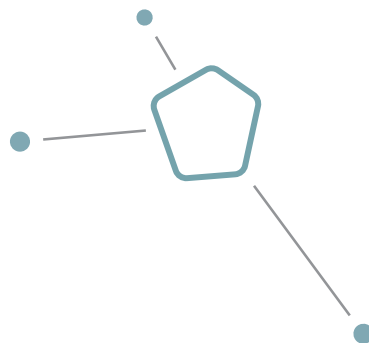


Die Vorteile digitaler Inhalte nutzen



Wartungshistorie, kommentierbar, intuitiv und aktualisierbar – diese Begriffe wurden von den Teilnehmer:innen ebenfalls häufig genannt.

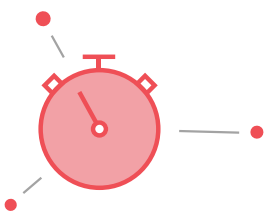
Klar ist: Solche Anforderungen lassen sich mit klassischen, gedruckten Informationen allein nicht mehr erfüllen. Hier zeigt sich erneut der Wunsch der Servicekräfte nach digital bereitgestellten, smarten Informationslösungen.



Vier Erkenntnisse für den Merktzettel

Welches Fazit können wir aus den Ergebnissen der Umfrage ableiten? Wir haben für Sie vier Kernthesen zusammengefasst:

01 Faktor Zeit



Die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort – ein entscheidender Erfolgsfaktor im Servicealltag. Die Realität sieht noch häufig anders aus: Die Umfrageergebnisse verdeutlichen den enormen Zeitverlust, der durch fehlende oder veraltete Service-dokumente entsteht.

Unternehmen, die ihren Informationsprozess im Service optimieren, können somit erhebliche Zeit- und Kostenersparnisse erzielen und ihre Serviceeffizienz signifikant erhöhen.

02 Die richtigen Inhalte



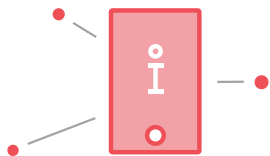
Parameterlisten, Datenblätter und Schaltpläne allein reichen heutzutage nicht mehr aus, um die Informationslücken der Serviceteams wirkungsvoll zu schließen. Angesichts immer komplexerer Maschinen erwarten die Servicekräfte exakte Inhalte mit hoher Informationstiefe, die punktgenau auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Diese Inhalte lassen sich jedoch nicht auf Knopfdruck aus den Engineering-Systemen exportieren, sondern sollten idealerweise von

professionellen Informationsvermittlern konzipiert und erstellt werden. Dabei ist es wichtig, die individuellen Use Cases und Zielgruppen in Ihrem Unternehmen genau zu erfassen und zu berücksichtigen.

Das hört sich aufwändig an, entlastet langfristig aber Ihre Serviceexpert:innen und garantiert qualitativ hochwertige Inhalte.

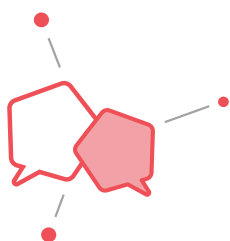
03 Digital first



Intuitiv, aktualisierbar, feedback-fähig – auch Servicetechniker:innen erwarten heute einen digitalen Informationskanal. Wichtig ist: Anschaffung sowie Implementierung moderner Softwarelösungen für ein effizientes Informationsmanagement verlangen nach einer

ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie im Service und sollten daher gut abgewogen werden.

04 Schritt für Schritt zur richtigen Lösung



Fehler identifizieren und sicher lösen: Das ist die Kernaufgabe von Servicekräften. Noch zu selten werden sie dabei von wirklich relevanten Serviceinformationen unterstützt.

Eine Hausaufgabe für die Unternehmen könnte daher lauten, den Serviceprofis künftig verstärkt mit geführten Troubleshootings und Fehlerdiagnosen unter die Arme zu greifen.

Auch hier spielt die Arbeit von Informations- und Wissensmanager:innen eine immer wichtigere Rolle: Um die fehlenden Inhalte erstellen zu können, muss das Fachwissen der Serviceprofis aus dem Feld besser erfasst und aufbereitet werden. Nur so können Lösungen für die Praxis entwickelt werden, von denen das gesamte Team profitiert.

Service

Unsere Mission:

Informationswertschöpfung für unsere Kunden zum Nutzen der Anwender

Unser Blog

Auf unserem Blog finden Sie Wissenswertes und Aktuelles zur Technischen Dokumentation, zu smarten Informationslösungen und zur Serviceinformation.

<https://www.kothes.com/blog/>

Mehr zum Thema Service-Informationen

finden Sie hier:

<https://www.kothes.com/serviceinformationen/>



Kothes GmbH
Von-Ketteler-Straße 19
47906 Kempen
T: +49 2152 8942-0
E: info@kothes.com
www.kothes.com



In den Bereichen **CONSULT**, **CREATE**, **TRANSLATE** und **PROVIDE** helfen wir Ihnen, Ihre Mitarbeitenden und Kunden bestmöglich zu informieren. So unterstützen wir Sie dabei:

- Informationskonzepte für Effizienz und Mehrwert
- Wissenstransfer und Didaktikkonzepte
- Recherche und Erstellung von Informationen
- Modularisierung und Wiederverwendung von Inhalten
- Aufbau von Systemumgebungen zu Informationserstellung und -verwaltung
- Übersetzung von Inhalten in alle Weltssprachen
- Aufbau von Informationsportalen

Jetzt unverbindlich ein kostenloses Beratungsgespräch vereinbaren!

Bildnachweise: Titel: 1st footage @stock.adobe.com / S. 13: press-master @stock.adobe.com / S. 15: me studio @stock.adobe.com / S. 18 & S. 25: kothes