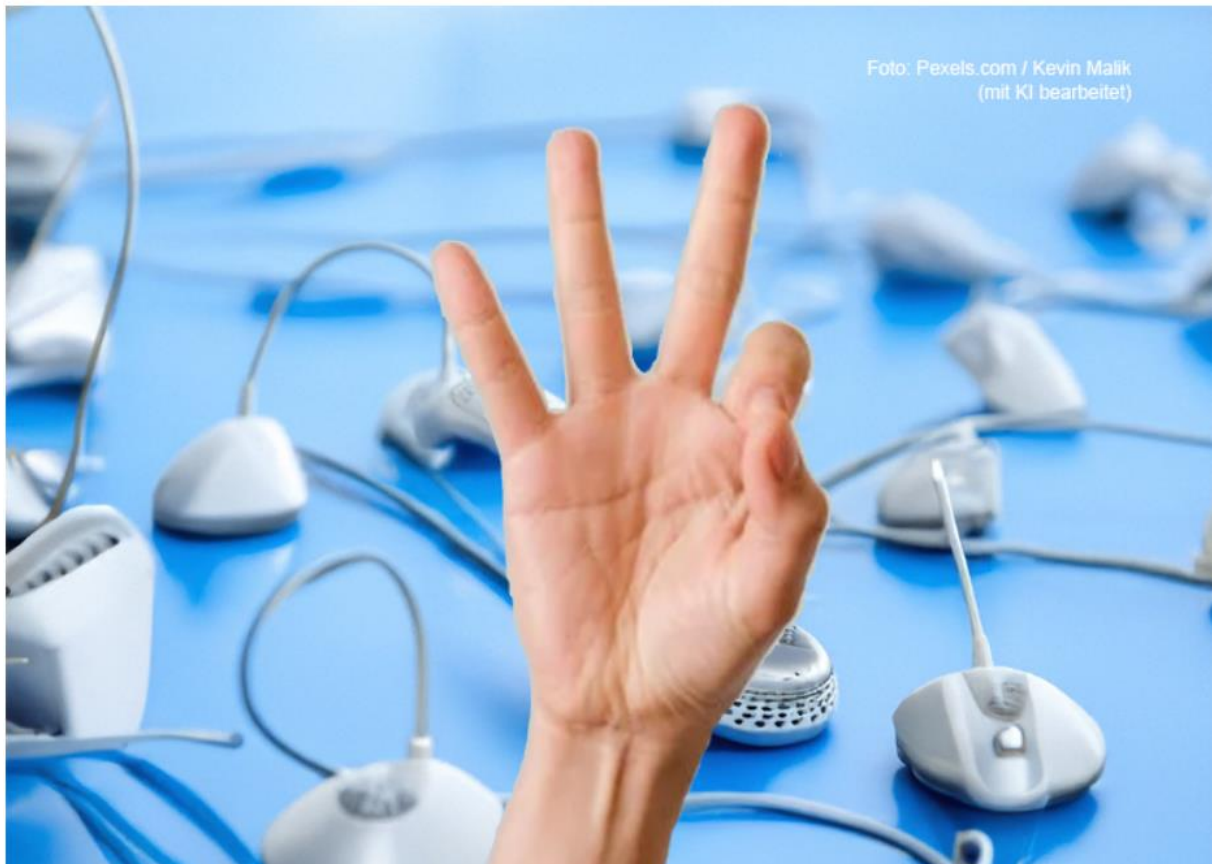


## Service-Trends 2025: KI, Mitarbeiterbindung und Cybersicherheit



13.01.2025 – ALEXANDER JÜNGER

Der Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD) hat für 2025 drei zentrale Handlungsfelder im technischen Service identifiziert:

### **1. Künstliche Intelligenz (KI):**

#### **Expertise aufbauen und Mehrwerte gezielt nutzen**

Der gezielte Einsatz von KI-Technologien rückt zunehmend in den Fokus des technischen Services. Der KVD sieht die Einführung von KI als Innovationsmotor, der sowohl die Effizienz steigert als auch neue Geschäftsmodelle erschließt. Durch Automatisierung werden Prozesse in Analyse, Informationsbereitstellung und Kundenkommunikation optimiert. Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung sind spezifische Anwendungsfälle, eine solide Datenbasis und trainierte Modelle. Die Akzeptanz und Expertise der Mitarbeitenden sind entscheidend für den Erfolg.

### **2. Mitarbeiterbindung:**

#### **Eine Fankultur etablieren**

Angesichts des Fachkräftemangels und sinkender emotionaler Bindung der Mitarbeitenden wird die Etablierung einer Fankultur essenziell. Laut dem aktuellen Gallup Engagement Index fühlen sich nur 14 Prozent der deutschen Arbeitnehmenden emotional an ihren Arbeitgeber gebunden. Maßnahmen wie Wertschätzung, werteorientierte Unternehmensführung, strukturiertes Onboarding und Weiterbildung stärken die Mitarbeiterbindung und fördern die Kundenzufriedenheit.

### **3. Cybersecurity:**

#### **Sicherheitsstrategien organisatorisch verankern**

Mit fortschreitender Digitalisierung steigt die Bedeutung der Cybersicherheit. Bedrohungen wie Ransomware können Servicesysteme lahmlegen und wirtschaftliche Schäden verursachen. Regulatorische Vorgaben wie NIS-2 und die DSGVO erhöhen den Druck, Sicherheitsstandards zu integrieren. Der KVD empfiehlt, IT-Sicherheitsstrategien weiterzuentwickeln und organisatorisch zu verankern.

Insgesamt wird der technische Service 2025 laut KVD zum strategischen Erfolgsfaktor. Es ist der Service rund um das Produkt, der immer stärker als Alleinstellungsmerkmal überzeugt. "Er beeinflusst die Kundenbindung maßgeblich, stärkt die Wettbewerbsposition und wird dadurch 2025 mehr denn je zu einem strategischen Erfolgsfaktor", so Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD).