

manage *it*

IT-STRATEGIEN UND LÖSUNGEN

NEWS | TRENDS 2025 | TRENDS SERVICES | GESCHÄFTSPROZESSE | NEW WORK | SERVICES

Das bewegt die Service-Branche 2025: KI, Mitarbeiterbindung und Cybersecurity

18. Januar 2025



Illustration Absmeier foto freepik

In einem dynamischen und wettbewerbsintensiven Marktumfeld wird der technische Service zu einem entscheidenden Differenzierungsfaktor – qualitativ hochwertige Produkte allein reichen nicht mehr aus, um sich abzuheben. »Es ist der Service rund um das Produkt, der als Alleinstellungsmerkmal überzeugt. Er beeinflusst die Kundenbindung maßgeblich, stärkt die Wettbewerbsposition und wird dadurch 2025 mehr denn je zu einem strategischen Erfolgsfaktor«, sagt Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD).

Der Service-Verband KVD identifiziert für den technischen Service drei zentrale Handlungsfelder für 2025:

1. KI: Expertise aufbauen und Mehrwerte gezielt nutzen

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) rückt auch im Service immer stärker in den Fokus. Für 2025 sieht der KVD die gezielte Einführung von KI als Innovationsmotor, der sowohl die Effizienz steigert als auch neue Geschäftsmodelle erschließt. Denn KI-Technologien sorgen durch Automatisierung für effizientere Prozesse – besonders in der Analyse, der Informationsbereitstellung und der Kundenkommunikation. Neugrodda: »Der Schwerpunkt des Einsatzes von KI ist und soll auch zukünftig die Entlastung der Mitarbeiter sein. Ein spezifischer Use Case, eine gute Datenbasis und ein entsprechendes Training der Modelle sind dabei die drei Grundvoraussetzungen für die Einführung. Die Akzeptanz und Expertise der Menschen, die mit KI arbeiten, sind weitere Schlüssel zum Erfolg.« Der KVD unterstützt mit seiner Expertise unter anderem gezielt durch Fachartikel im KVD-Magazin ServiceToday sowie in praxisnahen Webinaren. Seinen Mitgliedern bietet der Verband zudem den Erfahrungsaustausch mit anderen Serviceorganisationen und den Zugang zu Lösungspartnern.

2. Mitarbeiterbindung: eine Fankultur etablieren

Trotz Unsicherheiten auf dem Arbeitsmarkt, wie drohenden Entlassungen bei Großunternehmen, ist es für Firmen zunehmend schwieriger Fachkräfte zu finden. Gleichzeitig stellt die sinkende emotionale Bindung der Mitarbeiter Unternehmen vor wachsende Herausforderungen. Laut dem aktuellen Gallup Engagement Index steigt die Zahl der »inneren Kündiger« stetig an – nur 14 Prozent der deutschen Arbeitnehmer fühlen sich emotional an ihre Firma gebunden [1]. Die Folgen: abnehmende Produktivität, hohe Fluktuation und erhebliche wirtschaftliche Verluste. »Es lohnt sich, Mitarbeiter zu Fans zu machen, die sich mit dem Unternehmen identifizieren und diese Begeisterung auch nach außen tragen«, erklärt Neugrodda. »Auch im technischen Service sind loyale Mitarbeiter der Schlüssel für Kundenzufriedenheit und zum

Unternehmenserfolg. Gezielte Maßnahmen wie die Wertschätzung der Mitarbeiter und eine werteorientierte Unternehmens- und Führungskultur schaffen die Basis für eine langfristige Mitarbeiterbindung. Zusätzlich helfen ein strukturiertes Onboarding und Weiterbildungsmöglichkeiten.«

3. Cybersecurity: Sicherheitsstrategien organisatorisch verankern

Mit der zunehmenden Digitalisierung wächst auch die Bedeutung von Cybersecurity. »Ransomware und andere Bedrohungen können Servicesysteme blockieren, Produktionsausfälle verursachen und das Vertrauen von Kunden erschüttern. Das führt zu enormen wirtschaftlichen Schäden«, so Neugrodda. »Auch aufgrund dessen, dass viele Serviceprozesse ohne eine Remote-Verbindung zum Kunden gar nicht möglich sind, ist Cybersecurity längst kein Randthema mehr, sondern entscheidend für die Zukunftsfähigkeit von Serviceprozessen.« Zusätzlich erhöhen regulatorische Vorgaben wie NIS-2, die DSGVO oder ISO 27001 den Druck, Sicherheitsstandards zu integrieren. Der Verband empfiehlt Unternehmen daher, ihre IT-Sicherheitsstrategien aktiv weiterzuentwickeln und organisatorisch zu verankern. Außerdem bietet der KVD seinen Mitgliedern neben dem Erfahrungsaustausch mit anderen Serviceorganisationen vielfältige Materialien rund um das Thema Cybersecurity sowie Zugang zu Lösungspartnern. Darüber hinaus veranstaltet der KVD am 14. und 15. Mai in Leipzig einen exklusiven Innovationstag zum Thema [2].

[1] <https://www.gallup.com/de/472028/bericht-zum-engagement-index-deutschland-2023.aspx%22%20/l%20%22ite-611066>

[2] <https://www.service-verband.de/termine/kvd-innovationstag-2025-sicherheit-im-service/>