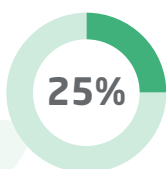


# 15 Zahlen & Fakten zur Servicedigitalisierung im B2B in der D-A-CH Region

## UMSATZ im Servicebereich

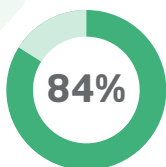
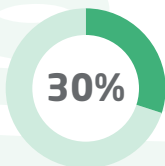


### Umsatzanteil

Beinahe die Hälfte der Fertigungsunternehmen geben an, 1/4 ihres Umsatzes im Servicebereich zu generieren.

### Marge

Ebenso viele Unternehmen geben an, im Servicegeschäft eine Marge von mehr als 30 % zu haben.



### Wachstum

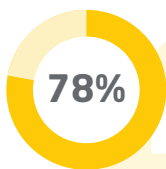
84 % der Unternehmen erwarten in den kommenden Jahren ein starkes Wachstum im Servicegeschäft.

## STATUS QUO der Servicedigitalisierung



56% der Unternehmen setzen regelmäßig oder immer Papierformulare ein.

32% der Unternehmen setzen selten bis regelmäßig Papierformulare ein.

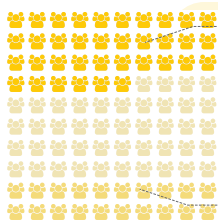
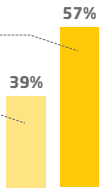


### Unterschriften

78 % der Unternehmen holen noch eine händische Unterschrift des Kunden für erledigte Arbeiten ein.

57 % der Unternehmen haben im Servicebereich bereits ein CRM-System im Einsatz.

39 % der Unternehmen planen die Einführung eines CRM-Systems im Servicebereich.



36 % der Servicemitarbeiter geben an, dass Kundenfeedbacks von Website und Co. automatisiert ins CRM-System laufen.



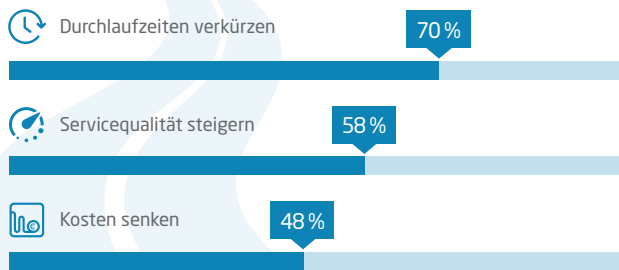
Nur bei 20 % der Unternehmen laufen Kundenfeedbacks aus Social Media automatisiert ins CRM-System.

Fast 80 % der Unternehmen nutzen bereits Cloud-Technologien, ein Großteil davon im Servicebereich.



In 87 % der Unternehmen ist das Servicegeschäft und dessen Digitalisierung auf Managementebene verankert.

## ERWARTUNGEN an digitalisierte Service-Prozesse



### Quellen:

- 1) KVD Servicestudie 2016 ([www.kvd.de](http://www.kvd.de))
- 2) Digital Customer Experience 2017 von IDG ([www.idg.de](http://www.idg.de))
- 3) Studie IT-Trends 2017 von Capgemini ([www.de.capgemini.com](http://www.de.capgemini.com))
- 4) Service-Monitor 2015 der Hochschule Esslingen ([www.hs-esslingen.de](http://www.hs-esslingen.de))

[www.sybit.de](http://www.sybit.de)



customer centric solutions