

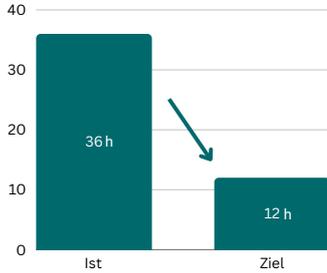
KPIs für den Service im Maschinenbau

Die wichtigsten Kennzahlen für Serviceleiter und Geschäftsführung

Klassische Service-KPIs

Reaktionszeit (h)

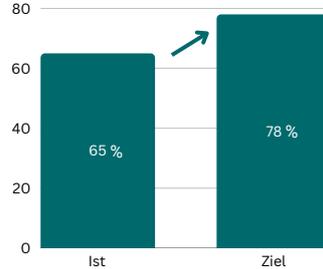
Zeit bis erste Rückmeldung (h/Tag)



Schnelle Antwort steigert Kundenzufriedenheit und verhindert Eskalationen.

First-Time-Fix-Rate (%)

(Fälle gelöst beim 1. Einsatz / Gesamtfälle) × 100



Mehr Erledigungen beim ersten Einsatz spart Kosten und reduziert Ausfallzeiten.

Digitale Service-KPIs

Self-Service-Rate

- Formel: (Selbst gelöste Anliegen / Gesamtanliegen) × 100
- Ziel: > 30–40 %

Kundenportalnutzungs-Rate

- Formel: (Portal-Tickets oder -Logins / Gesamtfälle) × 100
- Ziel: > 50 %

Digitale Reportquote

- Formel: (Digitale Berichte / Gesamtberichte) × 100
- Ziel: 100 %

Hohe Self-Service- und Portalnutzung entlasten den Support, steigern die Servicegeschwindigkeit und verbessern das Kundenerlebnis.



Außendienst KPIs

Kapazitätsauslastung

- Formel: (Produktive Stunden / verfügbare Stunden) × 100
- Ziel: ca. 85 % (Puffer für Flexibilität)

Durchschnittliche Reparaturdauer (MTTR)

- Formel: Gesamte Reparaturzeit / Anzahl Einsätze
- Ziel: So gering wie möglich

Reisezeit-Anteil

- Formel: (Reisezeit / Gesamtarbeitszeit) × 100
- Ziel: < 20–30 %

Optimale Auslastung und kurze Reparaturzeiten steigern die Effizienz, senken Kosten und minimieren Maschinenstillstände beim Kunden.

6. Wachstum/ Service-Business

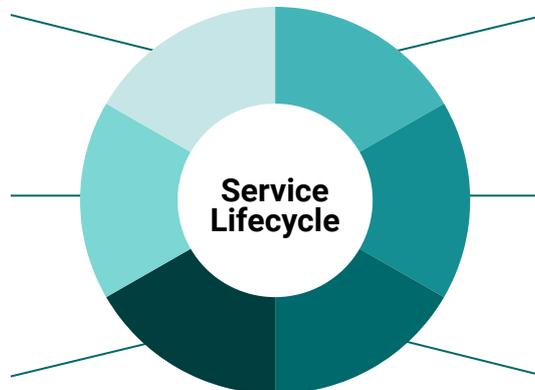
- Serviceumsatz
- Deckungsbeitrag Service
- Service-Anteil am Gesamtumsatz

5. Abrechnung / Feedback

- CSAT
- NPS
- Wiederbeauftragungsrate

4. Abschluss / Doku

- Digitale Reportquote
- Ticket-Durchlaufzeit
- SLA-Erfüllungsquote (Resolution)



1. Anfrage / Intake

- Reaktionszeit (erste Antwort)
- Portalnutzungsrate
- SLA-Erfüllungsquote (Response)

2. Planung / Dispatch

- Kapazitätsauslastung
- Automatisierungsgrad

3. Vor-Ort-Service

- First-Time-Fix-Rate (FTFR)
- Durchschnittliche Reparaturdauer (MTTR)
- Reisezeit-Anteil

Kundenzufriedenheits KPIs

Net Promoter Score (NPS)

- Formel: % Promotoren – % Detraktoren
- Ziel: > 50

Customer Satisfaction Score (CSAT)

- Formel: (Zufriedene Bewertungen / Gesamtbewertungen) × 100
- Ziel: ≥ 80–90 %

Wiederbeauftragungsrate

- Formel: (Kunden mit erneutem Auftrag / Gesamtkunden) × 100
- Ziel: > 80 %

Zufriedene Kunden bleiben länger, kaufen häufiger und empfehlen das Unternehmen weiter – das senkt Akquisekosten und steigert Wachstum.



Finanz KPIs

Serviceumsatz

- Formel: Summe aller Serviceerlöse
- Ziel: Kontinuierlich steigern

Deckungsbeitrag Service

- Formel: (Serviceumsatz – direkte Kosten) / Serviceumsatz × 100
- Ziel: > 30 %, Best-in-Class bis 50 %

Service-Anteil am Gesamtumsatz

- Formel: (Serviceumsatz / Gesamtumsatz) × 100
- Ziel: 30–50 %

Ein wachsender und profitabler Serviceanteil sorgt für planbare, margenstarke Umsätze – auch unabhängig vom Neumaschinengeschäft.



Prozess KPIs

SLA-Erfüllungsquote

- Formel: (Innerhalb SLA-Zeit gelöste Vorgänge / Gesamtvorgänge) × 100
- Ziel: ≥ 95 %

Ticket-Durchlaufzeit

- Formel: Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Ticket
- Ziel: So kurz wie möglich

Automatisierungsgrad

- Formel: (Automatisierte Prozessschritte / Gesamtprozessschritte) × 100
- Ziel: > 60 % bei führenden Unternehmen

Hohe SLA-Erfüllung, kurze Ticketlaufzeiten und ein hoher Automatisierungsgrad sichern Qualität, Effizienz und Skalierbarkeit im Service.