

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2010-31	27.09.2010	Gre/Cr	2.707	87	44	Arbeitskreis Service-Business Kick-off	1/3

Bessere Dienstleistungen in der Industrie

Kick-off des ersten Arbeitskreises Service- Business

Der vom FIR an der RWTH Aachen betreute Arbeitskreis Service Business traf sich am 15. September 2010 zum ersten Mal zu einer Kick-off-Veranstaltung.

In dem Arbeitskreis entwickeln, gestalten und bewerten die Teilnehmer unter anderem Geschäftsmodelle und erarbeiten gemeinsam neue Konzepte für industrielle Dienstleistungen, Serviceorganisationen und Business-Communities.

Rund 15 Teilnehmer aus unterschiedlichen Bereichen der industriellen Dienstleistung nahmen in den Räumlichkeiten des FIR in Aachen an der Kick-off-Veranstaltung teil, um gemeinsam künftige Ziele und Schwerpunktthemen des Arbeitskreises zu besprechen.

Während einer Vorstellungsrunde hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, die Rolle des Services in ihrem Unternehmen darzulegen sowie Erwartungen an den Arbeitskreis Service-Business zu stellen.

Nach einer Vorstellung von Trends und Handlungsfeldern im Service-Business wurden in einem Workshop die Erwartungen der Teilnehmer weiter zu konkreten Schwerpunktthemen ausgearbeitet, aus denen sich die Aufgaben des Arbeitskreises für die nächsten Treffen ableiten ließen:

Der Nutzen einer Dienstleistung muss für den Kunden greifbar gemacht werden, denn Kunden betrachten industrielle Dienstleistungen häufig noch als Selbstverständlichkeit. Zudem ist die interne Bewertung vom Nutzen der Dienstleistungen von besonderer Bedeutung, da sich diese im Servicebereich als sehr schwierig herausstellt. Dazu sollen Ansätze erarbeitet werden, die die Messbarkeit von Services ermöglichen. Des Weiteren muss der Nutzen von Dienstleistungen auch innerhalb eines Unternehmens den Mitarbeitern bewusst gemacht werden.

„Die Teilnehmer versprechen sich vom Arbeitskreis Service-Business einen intensiven Erfahrungsaustausch. Sie möchten gemeinsam mit den anderen Teilnehmern Lösungen für die aktuellen Herausforderungen im Dienstleistungsgeschäft erarbeiten. Diesen Anforderungen versuchen wir in den kommenden Treffen gerecht zu werden“, erklärt Christian Grefrath, wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR und Organisator der Veranstaltung.

Die Organisatoren zeigten sich mit der Kick-off-Veranstaltung, zu der sogar Teilnehmer aus München und der Schweiz anreisten, zufrieden. „Wir haben eine Plattform geschaffen, auf der sich Gleichgesinnte aus dem Servicebereich austauschen können. Unsere Teilnehmergruppe ist heterogen – somit ist der Wissensaustausch besonders effizient“ so Grefrath. Jetzt gilt es für die Arbeitsgruppe, die zahlreichen Herausforderungen des Service-Business anzupacken und gemeinsam zu bewältigen.

Weitere Informationen zu der Veranstaltung sind online abrufbar: www.service-business.net

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Ing. Christian Grefrath
Fachgruppe Service-Engineering
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-234
E-Mail: c.grefrath@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Caroline Crott
Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de

Web: www.fir.rwth-aachen.de

Institutsprofil:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbstständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.