

Studie zu Lean Management im Dienstleistungssektor

FIR sucht Teilnehmer für Benchmarking-Studie

„Die konsequente Anwendung der Lean-Management-Prinzipien im Service bietet industriellen Dienstleistern die Möglichkeit, die eigene Leistungsfähigkeit signifikant zu steigern“, erklärt der Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement am FIR, Christian Fabry.

Das FIR an der RWTH Aachen hat es sich zur Aufgabe gemacht, mithilfe einer Benchmarking-Studie aufzudecken, wie erfolgreiche Unternehmen diese Ansätze auf den Dienstleistungssektor übertragen. Im Fokus der Untersuchungen stehen industrielle Dienstleistungen. Die Studie hat Anfang Dezember 2013 begonnen und endet im Februar 2014.

Folgende Fragen sind für die Untersuchung von Interesse: Welche Strategien garantieren nachhaltigen Erfolg im Servicegeschäft? Wie setzen erfolgreiche Unternehmen Standardisierung im Dienstleistungsbereich ein? Wie stellen führende Firmen ihr Servicegeschäft international gewinnbringend auf? Und wie managen sie ihr Service-Controlling?

Für die Studie sucht das FIR Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, die sich aktiv an den Untersuchungen beteiligen möchten. Die Benchmarking-Studie setzt sich aus einem Fragebogen, dessen Beantwortung circa eine halbe Stunde dauert, und einem sich gegebenenfalls nach

erfolgreicher Vorauswahl anschließenden
Telefoninterview zusammen.

Basierend auf den Ergebnissen der
Befragung und den Interviews, erarbeitet
das FIR Fallbeispiele, die anschließend
vom Konsortium beurteilt werden.

Das Konsortium besteht aus Vertretern der
Firmen Bilfinger Industrial Services,
Dräger Medical, Henkel, Infraser
Knapsack, Jungheinrich, Phoenix Contact
und Windmüller & Hölscher. Gemeinsam
mit dem FIR bestimmt es fünf
Unternehmen, die durch die Umsetzung
ihres Servicegeschäfts aus der Masse
herausstechen. Diese Firmen erhalten die
Gelegenheit, sich dem Konsortium vor Ort
vorzustellen. Zudem werden die Firmen auf
einer medienwirksamen
Abschlussveranstaltung für ihr
herausragendes Servicegeschäft
ausgezeichnet. Die Teilnehmer der Studie
erhalten darüber hinaus exklusiv die
anonymisierten Studienergebnisse.

Weitere Informationen über die Studie, den
dazugehörigen Fragebogen und das FIR
sind im Internet unter
www.konsortialbenchmarking.de abrufbar.

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen steht Ihnen der folgende
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
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Dipl.-Wirt.-Ing. Christian Fabry
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Christian.Fabry@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

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

Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Institutsprofil:

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen. Seit 2010 ist das FIR leitendes Institut des Clusters Logistik am RWTH Aachen Campus. Im Cluster Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite www.campus-cluster-logistik.de abrufbar.