

### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Der kleine Unterschied im Service**

### **FIR kürt die Gewinner des Aachener Konsortial-Benchmarkings „Lean Services 2014“**

Was macht guten Service aus? Wie kann man ihn effizient und „lean“ – also verschwendungsfrei – gestalten? Diese Frage stellte sich ein Konsortium aus sieben deutschen Unternehmen und gab gemeinsam eine Benchmarking-Studie beim FIR an der RWTH Aachen in Auftrag.

Allerdings waren nicht nur die sieben Auftraggeber an der Studie beteiligt, sondern europaweit 132 Anbieter industrieller Dienstleistungen. Unter den Teilnehmern konnten mittels eines klassischen Fragebogens sowie durch Telefoninterviews, anonymisierte Case-Studys und gemeinsame Vor-Ort-Besuche 27 sogenannte Top-Performer identifiziert werden, die sich durch ein besonders erfolgreiches Servicegeschäft auszeichnen. Die Servicestrategien dieser Unternehmen wurden anschließend mit denen der verbliebenen Unternehmen, den sogenannten Followern, verglichen, um Kriterien für ein besonders erfolgreiches Servicegeschäft zu identifizieren.

Ein zentrales Ergebnis der Benchmarking-Studie ergab, dass sich die Top-Performer besonders stark von ihren Wettbewerbern differenzieren, indem sie Leistungen mit erhöhtem Mehrwert anbieten. Dies können z. B. kürzere Reaktionszeiten, eine höhere Flexibilität und Termintreue oder innovativere Services sein. Auch die Servicequalität spielt bei der Differenzierung eine wichtige Rolle, die Preisgestaltung hat hingegen keinen Einfluss auf den Erfolg.

Ein weiteres spannendes Ergebnis erbrachte die Betrachtung der Kundenindividualität. Während die Follower viel Wert auf die Ausarbeitung kundenindividueller Angebote legen, bieten die Top-Performer vorrangig standardisierte Leistungen an. Diese Standardisierung hat allerdings keinen negativen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit, denn den Top-Performern gelingt es, alle Bedürfnisse durch ein breites, aber modular gestaltetes und standardisiertes Portfolio zu befriedigen.

Über die Studienergebnisse hinaus war es das Ziel des Konsortial-Benchmarkings „Lean Services 2014“, konkrete, besonders erfolgreiche Ansätze aus der Praxis zu identifizieren. Daher wurden aus den Top-Performern fünf Unternehmen ermittelt, die sich vor dem Hintergrund von Lean Services als besonders fortschrittlich und erfolgreich hervorhoben. Als sogenannte Successful-Practice-Unternehmen wurden die Aliseca GmbH, die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte Service GmbH, die DMG Mori Seiki AG, die Endress+Hauser Messtechnik GmbH+Co.KG sowie die IBM Deutschland GmbH offiziell durch Professor Günther Schuh, Direktor des FIR, prämiert.

### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

Im Frühjahr 2015 startet das FIR an der RWTH Aachen das nächste Konsortial-Benchmarking im Bereich der industriellen Dienstleistungen, das unter dem Motto „Service-Innovation“ die Einflüsse aktueller Trends wie der Digitalisierung und neuer Technologien wie 3D-Druck in den Fokus der Untersuchungen rückt. Interessierte Unternehmen sind herzlich aufgerufen, sich daran zu beteiligen.

Das diesjährige Industriekonsortium setzte sich aus folgenden Partnern zusammen: Bilfinger Industrial Services GmbH, Dräger Medical GmbH, Henkel AG & Co. KGaA, InfraServ GmbH & Co. Knapsack KG, Jungheinrich AG, Phoenix Contact GmbH & Co. KG sowie Windmüller & Hölscher KG.

Weitere Informationen zum Konsortial-Benchmarking sind auf der Internetseite abrufbar: [www.konsortialbenchmarking.de](http://www.konsortialbenchmarking.de)

[3228 Zeichen inkl. Leerzeichen, 26. September 2014]

#### **Über das FIR an der RWTH Aachen**

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, Business-Transformation, 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](http://www.campus-cluster-logistik.de) abrufbar.

#### **Pressekontakt:**

FIR e. V. an der RWTH Aachen  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen

Astrid Walter, M.A., MSc, MBA  
Tel.: +49 241 47705-150  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [Astrid.Walter@fir.rwth-aachen.de](mailto:Astrid.Walter@fir.rwth-aachen.de)

Caroline Kronenwerth, BSc  
Tel.: +49 241 47705-152



**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

Fax: +49 241 47705-199

E-Mail: [Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)