

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

## **Service-Studie gibt Aufschluss über Potenziale und Herausforderungen von Smart Services**

### **FIR und KVD veröffentlichen Ergebnisse der KVD-Service-Studie 2014**

Die zunehmend digitalisierte Wirtschaft birgt enormes Potenzial für das internationale Servicegeschäft – dies belegen die Ergebnisse der diesjährigen Studie „Fakten und Trends im Service“, die das FIR an der RWTH Aachen jährlich mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) durchführt. Die Untersuchung stand in diesem Jahr unter dem Motto „Smart Services – Neue Chancen für Services ‚Made in Europe‘“, sie zeigt aktuelle Trends und Herausforderungen in der Branche auf. 200 Unternehmen haben sich an der Studie beteiligt und an einer Onlineumfrage teilgenommen. „Die Erkenntnisse aus unseren Untersuchungen zeigen, mit welchen Maßnahmen und Technologien aufstrebende Unternehmen bereits Erfolge verzeichnen konnten und geben weniger erfolgreichen Firmen somit die Möglichkeit, im Bereich der datenbasierten Services aufzuholen“, erklärt der FIR-Wissenschaftler Marco Husmann. Die Studie kann über die Internetseite [www.service-studie.de](http://www.service-studie.de) erworben werden.

Folgende Trends gingen unter anderem aus der Analyse hervor: 80 Prozent der befragten Unternehmen erwarten für das Jahr 2015 ein starkes Wachstum des Sektors. Dabei rücken Dienstleistungen für das eigene Servicegeschäft wieder vermehrt in den Fokus der Unternehmen. So gab die Hälfte der befragten Firmen an, Dienstleistungen ausschließlich für Erzeugnisse aus dem eigenen Unternehmen anzubieten. Die wachsende Bedeutung des Sektors zeigt sich auch in der Organisationsstruktur der teilnehmenden Unternehmen. Demnach wird das Servicegeschäft zunehmend auf oberster Ebene der Unternehmensführung verankert.

Weiterhin bewerteten erfolgreiche Unternehmen die Relevanz von Smart Services höher als weniger erfolgreiche. Die Erbringung derartiger Serviceleistungen erfolgt dabei laut der Teilnehmer zunehmend ortsunabhängiger und datengestützt. Fast zwei Drittel der befragten Unternehmen gaben an, dass sie durch datenbasierte Dienstleistungen Kosten einsparen konnten. Dennoch zeigt die Studie, dass Potenziale wie eine stärkere Kundenbindung oder das Erschließen neuer Märkte bisher seitens der Unternehmen noch nicht voll ausgeschöpft werden. Ein Grund hierfür stellt das mangelnde Vertrauen der Kunden in die Datensicherheit dar. Dementsprechend gilt der Ausbau von Datenschutz und IT-Sicherheit als eine der bedeutendsten praxiserprobten Maßnahmen, um den Dienstleistungsstandort Europa im weltweiten Wettbewerb und den neu entstehenden Märkten erfolgreich zu positionieren.

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

Resümierend ergibt sich ein deutliches Bild: Die Potenziale von datenbasierten Mehrwertdienstleistungen werden im Service immer stärker von der Praxis erkannt und realisiert. Besonders innovative Unternehmen zeichnen sich dabei durch einen hohen Reifegrad von Smart Services aus.

Weitere Informationen zu der Studie, dem KVD und dem FIR sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar:

[www.service-studie.de](http://www.service-studie.de), [www.kvd.de](http://www.kvd.de), [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

[ 3 044 Zeichen inkl. Leerzeichen, 12. November 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 auf dem 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

Caroline Kronenwerth, BSc  
Tel.: +49 241 47705 152  
Fax: +49 241 47705 199  
E-Mail: [Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)