

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

### **Studie zu Innovationsmanagement im Dienstleistungssektor**

#### **FIR sucht Teilnehmer für Benchmarking-Studie**

„Der Kern erfolgreicher Geschäftsmodelle für den Service ist die systematische Entwicklung wertschöpfender Dienstleistungen für den Kunden“, erklärt der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich.

Das FIR an der RWTH Aachen hat es sich zur Aufgabe gemacht, mithilfe einer Benchmarking-Studie aufzudecken, wie erfolgreiche Unternehmen Ansätze aus dem Innovationsmanagement auf den Dienstleistungssektor übertragen. Im Fokus der Untersuchungen stehen industrielle Dienstleistungen. Die Studie hat Anfang Juli 2015 begonnen und endet im September 2015. Folgende Fragen sind für die Untersuchung von Interesse: Was sind die Impulse für Dienstleistungsinnovationen? Wo entstehen innovative Ideen und wie lassen sich Kundenbedürfnisse antizipieren? Was sind die Erfolgsfaktoren tragfähiger Geschäftsmodelle im Service? Wie entwickeln die TOP-Unternehmen innovative Services?

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 Dreiviertelstunde dauert, und einem sich gegebenenfalls nach erfolgter 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 Siemens, Lufthansa Technik Logistik Services, Pelzer Fördersysteme, Hammer Logistik und SICK. 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](http://www.konsortialbenchmarking.de) abrufbar.

[2.182 Zeichen inkl. Leerzeichen, 21. Juli 2015]

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

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und

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

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 leitet der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, zudem das Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Smart Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.cluster-smart-logistik.de](http://www.cluster-smart-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)