

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Service-Studie gibt Aufschluss über neue Geschäftsmodelle im Service

FIR und KVD veröffentlichen Ergebnisse der KVD-Service-Studie 2015

„Erfolgreiche Dienstleister setzen verfügbarkeitsorientierte Geschäftsmodelle für den technischen Service“ – dies geht aus der aktuellen Studie „Fakten und Trends im Service 2015“ hervor, die das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) veröffentlicht hat. Die Studie zeigt Trends im Dienstleistungssektor auf und verdeutlicht, wie sich die Geschäftsmodelle zum Beispiel durch die Digitalisierung im Servicebereich in Zukunft verändern werden.

Insgesamt 192 Experten aus dem Servicemarkt haben sich an der Untersuchung beteiligt und eine Online-Umfrage zum Thema „Neue Geschäftsmodelle im Service“ ausgefüllt. Die Umfrageergebnisse bestätigen den positiven Trend im Servicegeschäft der letzten Jahre. So prognostizieren vier von fünf Unternehmen dem Dienstleistungssektor für das Jahr 2016 ein starkes Wachstum.

Über die Hälfte der Teilnehmer geht davon aus, dass sich ihr Geschäftsmodell innerhalb der nächsten fünf Jahre deutlich verändern wird. Dabei stellen sich die Unternehmen die Frage, wie sie frühzeitig auf diese Entwicklung reagieren können und welche Werkzeuge sie für eine erfolgreiche Transformation ihres bestehenden Geschäftsmodells benötigen. Motiviert werden sie unter anderem durch das veränderte Kommunikationsverhalten ihrer Kunden und die damit einhergehenden Forderungen nach neuen Technologien im Servicesektor. Trotz des Problembewusstseins der Teilnehmer für die nötigen Veränderungen sind die wenigsten Unternehmen dazu in der Lage, ihr Servicekonzept an den Bedürfnissen ihrer Kunden auszurichten. So bietet beispielsweise nur eine kleine Zahl von Dienstleistern Verfügbarkeitsgarantien an.

Bei der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle verfolgen die Teilnehmer der Studie ein ähnliches Vorgehen. Dabei werden die Mitarbeiter aktiv in Innovationsprozesse eingebunden und weitergebildet. Damit die Geschäftsmodellinnovation gelingt und von der gesamten Unternehmensorganisation getragen wird, stehen die Organisationsstruktur und die Strategie der erfolgreichen Transformation im Vordergrund.

Zusammenfassend spiegeln die Ergebnisse der Studie einen positiven Trend der Branche wider. Im Detail verdeutlichen sie jedoch auch die Problemstellungen, die bei der Bewältigung der mit der Digitalisierung einhergehenden Herausforderungen auf die Serviceunternehmen zukommen. Die Studie „Fakten und Trends im Service 2015“ kann über den KVD erworben werden.

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

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

www.service-studie.de, www.kvd.de, www.fir.rwth-aachen.de

[2 710 Zeichen inkl. Leerzeichen, 16. November 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 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 abrufbar.

Pressekontakt:

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

Astrid Walter, M.A., MSc, M.B.A.
Tel.: +49 241 47705-150
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Astrid.Walter@fir.rwth-aachen.de

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