

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Benchmarking-Studie Subscription-Business abgeschlossen**

### **FIR, Center Smart Services und Industriepartner ermitteln Erfolgsprinzipien industrieller As-a-Service-Modelle**

**Aachen, 23.03.2021.** „Technische Möglichkeiten von Industrie 4.0 in neue Geschäftsmodelle überführen“ – zu diesem Thema initiierten das FIR an der RWTH Aachen und das Center Smart Services im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus eine sogenannte Benchmarkingstudie. Gemeinsam mit Partnern aus der Industrie sollte analysiert werden, wie Subscription-Geschäftsmodelle in Unternehmen erfolgreich realisiert werden können und welchen Mehrwert sie sowohl für den Anbieter als auch für dessen Kunden bieten. Das im März 2019 gestartete Projekt wurde jetzt im Rahmen des 24. Aachener Dienstleistungsforums offiziell abgeschlossen. Beteiligte Konsortialpartner waren: die Plattform-Provider [billwerk](#) und [MachiQ Software Services SA](#) sowie die Industriepartner [Next e.GO SE](#), [Heidelberger Druckmaschinen AG](#), [Körber AG](#) & [Medipak Systems](#), [Siemens Healthcare GmbH](#), [SIG International Services GmbH](#), [SMS group GmbH](#)/[Paul Wurth](#) sowie die [thyssenkrupp AG](#) & [thyssenkrupp Industrial Solutions AG](#).

Insbesondere die traditionsreiche Branche des Maschinen- und Anlagenbaus versucht seit einiger Zeit, ihre auf den Einmalverkauf ausgerichteten Erlösmodelle in Geschäftsmodelle mit wiederkehrenden Erträgen, etwa ergänzende Services, zu überführen. Hier sind höhere Margen zu erwirtschaften als im klassischen Produktgeschäft, das heute in vielen Bereichen stagniert. In dieser Situation eröffnen Subscription-Geschäftsmodelle produzierenden Unternehmen Potenziale, indem sie Ertrag und Wachstum mit Bestandskunden ermöglichen. Mit den Ergebnissen der jetzt abgeschlossenen Studie erhalten produzierende Unternehmen praxisrelevante Impulse für den Aufbau eines nachhaltig erfolgreichen Business zur Sicherung der eigenen Wettbewerbsfähigkeit.

Zentrales Element des Projekts bildete ein Benchmarking, das auf Basis eines Fragebogens vom FIR und dem Center Smart Services entwickelt wurde und Industrieunternehmen adressierte, die bereits Erfahrungen mit der Implementierung von Subscription-Geschäftsmodellen sammeln konnten. Die Kriterien und Schwerpunkte der Umfrage wurden vorab gemeinsam von allen beteiligten Konsortialpartnern festgelegt. Für das Konsortium besonders relevant waren dabei Themen wie die Gestaltung des Subscription-Angebots, die Klärung der Frage nach den passenden Kunden, die Datennutzung sowie der Umgang mit Risiken. Mit über 100 Rückmeldungen aus dem internationalen Umfeld konnte man maßgebliche Erfolgsfaktoren sowie heute schon erfolgreich in die Praxis umgesetzte Subscription-Geschäftsmodelle identifizieren.

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

Fünf Unternehmen beeindruckten im Benchmarking mit besonders vielversprechenden Ansätzen. Im Rahmen von Vor-Ort-Besuchen erhielten sie die Gelegenheit, dem Konsortium ihre zukunftsweisenden Subscription-Geschäftsmodelle zu präsentieren. So überzeugten sie auf ganzer Linie und wurden dann auch auf dem 24. Aachener Dienstleistungsforum mit dem Successful-Practice-Award für ihre heute schon erfolgreich realisierten Lösungen ausgezeichnet. Über die Anerkennung freuten sich die [Atlas Copco Holding GmbH](#), die [DIEFFENBACHER GmbH Maschinen- und Anlagenbau](#), die [SBB AG](#), die [SKF Group](#) sowie die [Wärtsilä Corporation](#).

Erste Einblicke in die Erkenntnisse aus der Studie gab Dr. Jana Frank, Bereichsleiterin Dienstleistungsmanagement am FIR, ebenfalls auf dem 24. Aachener Dienstleistungsforum. Demnach gibt es sechs allgemeingültige Erfolgsprinzipien für Subscription-Modelle: die Kenntnis über individuelle, sich ständig ändernde Kundenbedürfnisse, der Initialstart mit standardisierten Produkten, die über die Zeit durch Software individualisiert werden, Risikobereitschaft als Leistungsversprechen, die Zusammenarbeit mit allen Akteuren im Business-Ökosystem, die optimale Integration des Kunden in die eigenen Prozesse zur Gewährleistung eines durchgängigen Austauschs und ein konsequentes Customer-Success-Management, das die Kundenzufriedenheit sowohl nach außen als auch innerhalb des Unternehmens in den Mittelpunkt stellt: Letztendlich ist der Kundenerfolg in einer Subscription immer auch der eigene Erfolg. Alle Ergebnisse der Studie sind in dem [Expert-Paper „Aachener Subscription-Business“](#) zusammengefasst, das zum kostenlosen Download auf zur Verfügung steht.

Weitere Informationen:

[Subscription-Business am FIR](#)

[Center Smart Services](#)

[Expert-Paper „Aachener Subscription-Business“](#)

[4.208 Zeichen inkl. Leerzeichen, 23.03.2021]

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

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungs- und Ausbildungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation, Informationslogistik und Unternehmens-IT mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft.

Mit Erforschung und Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Experten aus der



### +++ PRESSEMITTEILUNG +++

Wirtschaft. Im Zentrum der Betrachtung liegen die industriellen Verticals als Anwendungsfälle. Dies sind aktuell: Future Logistics, Smart Services und Smart Maintenance, Smart Commercial Buildings und Smart Mobility.

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. Das FIR wird vom Land Nordrhein-Westfalen gefördert, unterstützt als Johannes-Rau-Forschungsinstitut die Forschungsstrategie des Landes und beteiligt sich an den entsprechenden Landesclustern, um den Standort NRW zu stärken.

#### **Pressekontakt für das FIR:**

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

Birgit Merx, M.A.  
Tel.: +49 241 47705-150  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [presse@fir.rwth-aachen.de](mailto:presse@fir.rwth-aachen.de)

Dipl.-Betriebswirtin (FH) Marion Riemer  
Tel.: +49 241 47705-155  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [presse@fir.rwth-aachen.de](mailto:presse@fir.rwth-aachen.de)

Sie möchten keine Informationen des FIR mehr erhalten? Von unserem Presseverteiler können Sie sich abmelden, indem Sie uns eine E-Mail an [presse@fir.rwth-aachen.de](mailto:presse@fir.rwth-aachen.de) schicken.