

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **27. Aachener Dienstleistungsforum**

### **Subscription-Journey – Erfolgreich vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter**

**Aachen, 06.02.2024.** Am 13.03.2024 ist es so weit: Das 27. Aachener Dienstleistungsforum nimmt seine Teilnehmer und Teilnehmerinnen mit auf die Reise vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter. Die Veranstaltung findet digital im Livestream statt und ist kostenfrei. Das FIR an der RWTH Aachen und das Service Performance Center führen zu den zentralen Wegpunkten „Service-Excellence“, „Digitale Produkte“ und „Subscription“. Hier zeigen Expert:innen aus Industrie und Forschung, wie sie die Erfolgsprinzipien servicebasierter Geschäftsmodelle gestalten und umsetzen.

Warum müssen sich Unternehmen auf die Subscription-Journey begeben? Ein stagnierendes Neuproduktgeschäft sowie zunehmender Wettbewerb in globalen Märkten fordern Maschinen- und Anlagenbauer, neue Geschäftsmodelle zur Sicherung ihrer Marktposition zu entwickeln. Hervorragende Perspektiven für zusätzliche Erträge und Wachstum bieten industrielle Subscription-Geschäftsmodelle. Auf dem Weg dorthin durchlaufen Unternehmen drei zentrale Entwicklungsstufen:

**Service-Excellence:** Herausragende Serviceleistungen sind entscheidend für zufriedene Kunden. Ein gut strukturiertes Serviceportfolio mit klaren, am Kundenbedarf orientierten Leistungen bildet somit die Basis und sichert langfristige Erträge.

**Digitale Produkte** – Digitale Apps, Plattformen und Kundenportale haben ein hohes Wertschöpfungspotenzial – auch in der Industrie. Unternehmen müssen geeignete Strategien, Methoden und Fähigkeiten entwickeln, um den Wert digitaler Leistungsangebote zu quantifizieren, zu argumentieren und erfolgreich beim Kunden zu realisieren.

**Subscription** – Industrielle Subscription-Geschäftsmodelle sind das strategische Entwicklungsziel vieler Unternehmen. Im Mittelpunkt steht nicht mehr das Produkt, sondern der Wert, den ein Kunde mit dessen Einsatz erzielt. Die ergebnisorientierte, kundenzentrierte Sichtweise erfordert eine neue Herangehensweise: Anbieter müssen ihr Wissen über das Kundenverhalten in eine permanente Leistungssteigerung überführen können, um ihren Erfolg mit kontinuierlich wachsenden Erträgen zu sichern.

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen des 27. Aachener Dienstleistungsforums erwartet eine hochkarätig besetzte Fachveranstaltung mit Referent:innen aus der Industrie und Forschung. In Fachvorträgen geben sie wertvolle Impulse, rücken mögliche Hürden bei der Umsetzung ins Blickfeld und zeigen, wie man diesen Herausforderungen erfolgreich begegnet. Unternehmen präsentieren neueste Entwicklungen und Trends.

Als **EXCLUSIVE-Partner** des 27. Aachener Dienstleistungsforums präsentieren sich die Unternehmen [billwerk GmbH](#), [cap-on GmbH](#), [itmX GmbH](#), [MARKT-PILOT GmbH](#), [nexnet GmbH](#), [Solvares Group GmbH](#), [targenio GmbH](#) und [Transaction-Network GmbH & Co. KG](#).



### +++ PRESSEMITTEILUNG +++

Weitere Informationen: [www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de)

Anmeldung: [anmeldung.dienstleistungsforum.de](http://anmeldung.dienstleistungsforum.de)

Pressemitteilung inkl. Bildmaterial: [2024-01.fir-pressemitteilungen.de](http://2024-01.fir-pressemitteilungen.de)

[2.484 Zeichen inkl. Leerzeichen, 06.02.2024]

#### 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. Dazu erschließt das Institut die Potenziale der Digitalisierung als Motor für innovative Geschäftsprozesse mit besonderem Fokus auf Nachhaltigkeit. Im Vordergrund stehen Lösungen für eine wertsteigernde Kreislaufwirtschaft, die Ressourceneffizienz und ökologische sowie soziale Verantwortung der Unternehmen in Einklang bringen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Expert:innen aus der Wirtschaft. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement, Produktionsmanagement und Smart Mobility. Das FIR ist zudem leitendes Institut des Clusters Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertreter:innen 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. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen.

#### 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)

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.