

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2009-37	04.09.2009	cr	2 235	81	2 235/81	12. Aachener Dienstleistungsforum	1/3

## **Dienstleistung als Programm fortschrittlicher Unternehmen**

### **140 Teilnehmer diskutierten über die Vorteile innovativer Dienstleistungen auf dem 12. Aachener Dienstleistungsforum**

Aachen – Das Thema Dienstleistung ist schon längst keine Zukunftsmusik mehr. Das zeigten die rund 140 Teilnehmer, die am 2. und 3. September auf dem Aachener Dienstleistungsforum des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen im Quellenhof über Herausforderungen, Möglichkeiten und Vorteile von Dienstleistungen diskutierten.

„Wir sind davon überzeugt, dass Unternehmen, besonders in Krisenzeiten, durch Dienstleistungen die Liquidität und den Profit sichern können“, bestärkte der Gastgeber und Geschäftsführer des FIR Dr. Volker Stich die Teilnehmer.

Während gestern noch das Produkt alleine zählte, verkaufen fortschrittliche Unternehmen heute kundenorientierte Dienstleistungspakete. Es gehe nicht darum, neue Produkte zu entwickeln, sondern vielmehr darum, Dienstleistungen in das bestehende Produktgeschäft zu integrieren.

Durch diese Integration von Dienstleistungen sei es möglich, den Kunden an Unternehmen zu binden, erläuterte Professor Dr. Schuh, der in seinem Vortrag verdeutlichte, wie sich Organisationen mit Dienstleistungen zukunftsorientiert aufstellen können.

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2009-37	04.09.2009	cr	2 235	81	2 235/81	12. Aachener Dienstleistungsforum	2/3

Besonderes hervorzuheben war dieses Jahr der Besuch des Staatssekretärs im Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Thomas Rachel (MdB). Er eröffnete das zweitägige Forum und stellte den Aktionsplan Dienstleistung 2020 vor. Nach diesem Plan wird neben der technologischen und fachlichen Forschung künftig auch die Entwicklung neuer Dienstleistungen mit rund 70 Millionen Euro im Rahmen der Hightech-Strategie der Bundesregierung gefördert.

Abgeschlossen und zusammengefasst wurden die Eindrücke des Eröffnungstages durch Dr. Gerhard Gudergan, der als Bereichsleiter am FIR das Thema Dienstleistungsmanagement betreut. „Dienstleistungen“, so Dr. Gudergan, „fangen im eigenen Unternehmen an. Mitarbeiter müssen eine gemeinsame Vision haben und an einem Strang ziehen, damit ein Unternehmen als Marke wahrgenommen wird“. Dabei mache die Struktur im Unternehmen 25 % des Erfolges aus. „Starre Prozeduren hindern die Weiterentwicklung von Innovationen“, erklärte Dr. Gudergan. Unternehmen müssen Ziele haben, die für die Mitarbeiter transparent sind und diese nach außen vertreten.

Eines wurde auf dem Dienstleistungsforum besonders deutlich: Unternehmen müssen sich der Herausforderung annehmen, so dass die Vision innovativer Dienstleistungen zum täglichen Programm wird.

## **Ansprechpartner FIR:**

Dipl.-Kfm. Peter Thomassen  
Fachgruppe Service Engineering  
Forschungsbereich Dienstleistungsmanagement

# Pressemitteilung

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2009-37	04.09.2009	cr	2 235	81	2 235/81	12. Aachener Dienstleistungsforum	3/3

Pontdriesch 14/16, 52062 Aachen  
Tel.: +49 241 47705-204  
E-Mail: Peter.Thomassen@fir.rwth-aachen.de

Thomas Hirsch, M.A.  
Business Development Group Community Management  
Forschungsbereich Dienstleistungsmanagement  
Pontdriesch 14/16, 52062 Aachen  
Tel.: +49 241 47705-223  
E-Mail: Thomas.Hirsch@fir.rwth-aachen.de

## Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FIR:

Caroline Crott, BSc  
Marketing, Corporate Branding  
Kommunikationsmanagement  
Pontdriesch 14/16, 52062 Aachen  
Tel.: +49 241 47705-152  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: caroline.crott@fir.rwth-aachen.de  
Web: www.fir.rwth-aachen.de

## Profil FIR:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 50-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.