

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2011-07	21.03.2011	Gg/Cr	4 745	140	44	14. Aachener Dienstleistungsforum	1/4

Kunden übernehmen die Regie

Preisverleihung auf dem Dienstleistungsforum

Das FIR an der RWTH Aachen begrüßte am 17. und 18. März 2011 rund 140 Gäste im Novotel Aachen City auf dem 14. Aachener Dienstleistungsforum, um über aktuelle Trends im Dienstleistungssektor zu informieren und zu diskutieren.

Schwerpunkt der Veranstaltung war das Thema „Kundenintegration: Managing Customers“. Siebzehn geladene Referenten namhafter Institutionen, darunter Professor Christian Belz (Direktor des Instituts für Marketing an der Universität St. Gallen) und Gregor Schlüter (Germanwings GmbH), Martin Koschmieder (Dräger Medical GmbH), Michael Schwandt (SAP AG) und Jens Hofmann (GEA Farm Technologies GmbH), zeigten auf, wie und warum man Kunden in Geschäftsprozesse integriert.

Die Herausforderung für Unternehmen bestehe darin, sich intensiv mit den Kunden auseinanderzusetzen und herauszufiltern, welche Informationen für sie von Interesse und welche irrelevant seien, erklärte Belz. Ein Unternehmen müsse heute belegen können, dass es besser sei als die Konkurrenz.

An verschiedenen Praxisbeispielen wurde auf dem Dienstleistungsforum die explosionsartig wachsende Bedeutung moderner Kommunikationsmittel im Web 2.0 verdeutlicht. Schlüter wies darauf hin, dass Germanwings bereits 50 Prozent seiner

Werbemaßnahmen im Internet durchführt. Dabei seien soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter entscheidende Kanäle, um mit dem Kunden zu interagieren.

Der Geschäftsführer der IntraWorlds GmbH, Jens Bender, machte zudem darauf aufmerksam, dass Kunden auf Informationen aus dem Internet zurückgreifen, um sich über Produkte und Dienstleistungen zu informieren um anhand dieser Informationen Kaufentscheidungen zu treffen.

Diese Auffassung vertritt auch der Juniorprofessor der Universität Hamburg, Dennis Hilgers. Man müsse weg von den statischen Internetseiten hin zu Seiten, die den Kunden einbeziehen, um das breite Feedbackpotenzial im Netz zu nutzen. Mithilfe von Internetrecherchen, beispielsweise in Foren, können Unternehmen heute den kundenseitigen Bedarf rasch ermitteln.

Eine im deutschsprachigen Raum immer wichtiger werdende „Business-to-Business-Plattform“ ist XING. Diese stellte der Experte Joachim Rumohr vor und ermutigte die Teilnehmer, die Funktionen von XING aktiv zu nutzen und sich zu vernetzen.

Tom Oelsner, „Vice President Processes & Systems“ der Heidelberger Druckmaschinen AG, stellte in seinem Vortrag ein weiteres Beispiel für die Integration des Kunden in Prozesse vor. Er erklärte, wie sein Unternehmen mithilfe von Hotlines und dem Internet Druckmaschinen wartet und so beispielsweise Reisekosten und Zeit einspart. Der Heidelberger Druckmaschinen AG gelang es auf diese Weise, 70 Prozent der Wartungsarbeiten durchzuführen, ohne dass ein Techniker den Kunden vor Ort besuchen muss.

Den Höhepunkt der Veranstaltung bildete die Preisverleihung des ersten Service-Innovation-Awards der Walter-Eversheim-Stiftung auf der Abendveranstaltung des 14. Dienstleistungsforums. Insgesamt 38 Studenten aus 18 Teams der RWTH Aachen und Maastricht University kämpften im Zeitraum von November 2010 bis Februar

2011 um den Innovationspreis „Dienstleistung 2011“ der Walter-Eversheim-Stiftung sowie um Sachpreise und den begehrten Praktikumsplatz bei Philips, der ein Sprungbrett in die Karriere darstellen könnte.

Ausgeschrieben wurde der Wettbewerb durch die Walter-Eversheim-Stiftung und das FIR in Kooperation mit dem Lehrstuhl von Professor Jos Lemmink der Maastricht University und der Firma Philips.

Die Aufgabe bestand darin, eine Servicestrategie für das Philips-Produkt „DirectLife“ zu entwickeln. „DirectLife“ ist ein kleiner Sender, der die Bewegung misst und somit die Träger motivieren soll, sich im Alltag mehr zu bewegen, um dadurch zu einem gesünderen Lebensstil zu gelangen.

Das Gewinnerteam „KISD“ der Service-Science-Factory der Maastricht University, bestehend aus Christina Becker, Jennifer Loser und Paul Seidel, schaffte es, sich mit seinem Konzept gegen die anderen Teams durchzusetzen. „Alle Konzepte waren hochqualitativ und kreativ. Das Konzept von KISD zeichnet sich dadurch aus, dass es auch mögliche Netzwerkpartner und deren Einbindung in die Vermarktung von „DirectLife“ beinhaltet. Die Idee, „DirectLife“ mit möglichen Kooperationspartnern zu verknüpfen, schafft den Kunden später einen echten Mehrwert bei der Nutzung“, erklärte Boris Ansorge, wissenschaftlicher Mitarbeiter des FIR und Mitverantwortlicher für die Organisation des Wettbewerbs, nach der Preisverleihung.

Das nächste Aachener Dienstleistungsforum findet am 21. und 22. März 2012 in Aachen statt.

Weitere Informationen zum Aachener Dienstleistungsforum und zur Anmeldung sind im Internet abrufbar: www.dienstleistungsforum.de.

Sehr geehrte Redaktion,
für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner FIR:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Leiter Geschäftsbereich Forschung
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FIR:

Caroline Crott, BSc
Bereich Kommunikationsmanagement
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 FIR ist ein selbständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-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.