

Fakten und Trends im Service 2013

FIR und KVD führen Online-Umfrage durch

Das FIR an der RWTH Aachen führt gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) eine Online-Umfrage zum Thema „Service is going digital - Die Digitalisierung der Serviceprozesse“ durch. Die Umfrage ist Bestandteil der Studie Fakten und Trends im Service, die der KVD und das FIR jährlich veröffentlichen. Leitende Mitarbeiter aus unterschiedlichen Servicesparten werden gebeten, sich aktiv an der Untersuchung zu beteiligen. Alle Teilnehmer erhalten im Nachgang zu der Umfrage eine kostenlose Zusammenfassung der Ergebnisse. Die Umfrage ist bis zum 25. August 2013 freigeschaltet und kann über die Internetseite des FIR aufgerufen werden (fir.rwth-aachen.de).

Die Auswertung der Ergebnisse soll aufzeigen, was die Unternehmen im Hinblick auf das Thema Digitalisierung im Servicesektor bewegt, welche Faktoren für sie relevant sind, wo sie Potenziale und Entwicklungschancen sehen und welche Erfolgsstrategien sie heute schon umsetzen.

„Mit der Studie wollen wir aufzeigen, was die sogenannten Champions besser machen als ihre Verfolger und wie sie mithilfe neuer Technologien und Services schon heute Vorreiterrollen im Web 2.0 einnehmen“, erklärt der FIR-Wissenschaftler Jan Siegers.

Das Internet bietet immer mehr Möglichkeiten zur Zusammenarbeit. Soziale Medien und sogenannte Web-2.0-Services werden von mehr und mehr Unternehmen eingesetzt. Die Untersuchungen sollen Aufschluss darüber geben, wie die Potenziale des Internets gehoben werden können und welche Trends die nahe Zukunft bestimmen.

Weitere Informationen über das FIR und den KVD sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar:

www.fir.rwth-aachen.de
www.kvd.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.

**Pressemitteilung zur Veröffentlichung,
honorarfrei.**

Ansprechpartner:

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

Dipl.-Wirt.-Ing. Jan Siegers
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-235
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Jan.Siegers@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

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

Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Institutsprofil:

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, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen. Seit 2010 ist das FIR leitendes Institut des Clusters Logistik am RWTH Aachen

Campus. Im Cluster Logistik ermöglichen wir eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen wie die Asseco Germany AG, der Deutsche MTM-Vereinigung e.V., die Ebcot GmbH, die Hammer GmbH & Co. KG, die itelligence AG, der Kundendienst Verband Deutschland e.V., die Lufthansa Technik Logistik Services GmbH, die myOpenFactory Software GmbH, die PSI AG für Produkte und Systeme der Informationstechnologie, die PSIPENTA Software Systems GmbH, die topsystem Systemhaus GmbH und die Trovarit AG immatrikuliert. Darüber hinaus stellen Kooperationspartner wie der AIM-D e.V., die dawin GmbH, die Demonstrationsfabrik Aachen GmbH (DFA), der FVI – Forum Vision Instandhaltung e. V., die GERRY WEBER International AG, die GS1 Germany GmbH, Indutech (Pty) Ltd., die MUL Services GmbH, die Service-Science-Factory (Maastricht), die SICK Vertriebs-GmbH, der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e. V., Ventana Systems UK Unternehmens-Cases und die Werkzeugbau Akademie GmbH, Hardware und/oder Software und Infrastruktur für das Cluster zur Verfügung.