

## **Digitalisierung reformiert Serviceprozesse**

### **FIR und KVD veröffentlichen Ergebnisse der Service-Studie 2013**

Kunden von heute fordern mobile Dienstleistungen und technische Hilfsmittel für Smartphones und Tablets, Social Media gewinnt im industriellen Servicegeschäft an Bedeutung und Soziale (Firmen-)Netzwerke sind auf dem Vormarsch. Dies sind nur drei der Erkenntnisse, die aus der aktuellen Service-Studie 2013 hervorgehen, die das FIR an der RWTH Aachen jährlich mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) durchführt.

Rund 200 Unternehmen haben sich an der Untersuchung beteiligt und an einer Onlineumfrage zum Thema „Service is going digital - Die Digitalisierung der Serviceprozesse“ teilgenommen.

„Wir erleben zurzeit einen regelrechten Digitalisierungsboom, der sich massiv auf die Servicebranche auswirkt. Die Auswertung unserer Forschungsarbeiten zeigt, was die Unternehmen im Hinblick auf das Thema Digitalisierung im Sektors bewegt, wo sie Potenziale und Entwicklungschancen sehen und welche Erfolgsstrategien sie heute schon umsetzen“, erklärt der FIR-Wissenschaftler Jan Siegers. Die Ergebnisse der Untersuchungen verschaffen dabei einen umfassenden Überblick, wie beispielsweise die Potenziale des mobilen Internets im Servicegeschäft gehoben werden können

und welche Trends die nahe Zukunft bestimmen. Passend zum Thema ist die Studie in diesem Jahr erstmals digital verfügbar. Interessenten können über die Internetseite [www.service-studie.de](http://www.service-studie.de) des KVD eine kostenlose Zusammenfassung der Studie herunterladen oder die gesamte Studie erwerben.

Weitere Informationen über das FIR und den KVD sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)  
[www.kvd.de](http://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  
Campus-Boulevard 55  
52074 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](mailto: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](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)

Internet: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

**Institutprofil:**

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 ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.campus-cluster-logistik.de](http://www.campus-cluster-logistik.de) abrufbar.