

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Fakten und Trends im Service 2014

FIR und KVD führen Onlineumfrage durch

Der FIR e. V. an der RWTH Aachen führt gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD e. V.) eine Onlineumfrage zum Thema „Smart Services – Neue Chance für Services ‘Made in Europe’“ 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 24. August 2014 freigeschaltet und kann über die Internetseite des FIR aufgerufen werden unter: kvd-studie.fir-umfrage.de

Aktueller Trend im Dienstleistungssektor sind sogenannte „Smart Services“. Diese Form der Dienstleistung basiert auf Daten und zeichnet sich durch eine digitale Komponente (z. B. eine Datenanalyse inklusive Handlungsempfehlungen) aus. Die Dienstleistungen werden dadurch nicht nur digital, sondern auch „intelligent“. Zum Beispiel können Datenströme über den Zustand von Anlagen oder das Nutzenverhalten der Kunden erfasst und systematisch ausgewertet werden, um auf Basis der daraus gewonnenen Informationen intelligente Mehrwertdienstleistungen kundenindividuell anbieten zu können.

Die Auswertung der Ergebnisse soll aufzeigen, welche Chancen die Unternehmen im Hinblick auf das Thema Smart Services haben, welche Faktoren für sie relevant sind und wo sie Potenziale und Entwicklungschancen haben.

„Mit der Studie wollen wir belegen, was die sogenannten Champions von ihren Verfolgern unterscheidet und welche Chancen Smart Services für das Servicegeschäft in Deutschland haben“, erklärt der FIR-Wissenschaftler Marco Husmann.

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

www.fir.rwth-aachen.de

www.kvd.de

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Über das FIR an der RWTH Aachen

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, Business-Transformation, 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 auf dem 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 abrufbar.

Pressekontakt:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

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

Julia Quack van Wersch, M. A.
Tel.: +49 241 47705-158
Fax: +49 241 47705 199
E-Mail: Julia.QuackvanWersch@fir.rwth-aachen.de