

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Geschwindigkeit als Erfolgsfaktor**

### **Center Smart Services fragt: „Sind Unternehmen zu langsam?“**

Aachen, 01. März 2017. Der Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD) war mit seiner Veranstaltungsreihe „Service goes live“ letzte Woche zu Gast auf dem RWTH Aachen Campus. Zusammen mit Experten des Centers Smart Services und rund 60 Gästen aus der Industrie ging man der Frage nach, wie entscheidend Geschwindigkeit für den Unternehmenserfolg ist. Dabei widmete man sich Fragestellungen rund um die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Dienstleistungen. Wie wichtig Schnelligkeit ist, stellte Dr. Gerhard Gudergan, Centerleiter Smart Services und Bereichsleiter Business Transformation des FIR, eindrücklich in seinem Einführungsvortrag heraus und zeigte überdies, was heute schon geht: in acht Wochen zum digital vernetzten Produkt. Möglich wird dies nur in einer Experimentierumgebung, wie sie das Center mit den Innovation-Labs und der Demonstrationsfabrik zur Verfügung hat. Dass ein Paradigmenwechsel in der Kultur des „Miteinander-Arbeitens“ eine weitere Bedingung für schnelles Handeln ist, mag den Besuchern zwar bewusst gewesen sein, dennoch war der Erkenntnisgewinn hoch: In einer interaktiven Abstimmung bestätigten die Teilnehmer mit nahezu 90 Prozent Zeit als den entscheidenden Faktor für Erfolg und beschrieben in einer „Wordcloud“ treffsicher, was Arbeiten heute erfolgreich macht: Kommunikation, am besten intelligent, flach-hierarchisch und kompetenz-orientiert. Vereinfachung und Flexibilität hinsichtlich Produkten, Prozessen und Strukturen. Und nicht zuletzt eine tolerante Fehlerkultur, die zu Kreativität animiert, Neues zulässt und Mut honoriert. Das Fazit: „Mitnehmen“ – und zwar Kollegen, Geschäftspartner, Kunden – und so das komplette Ökosystem, in dem wir uns befinden, einbinden, um kreativ und schnell neue Ideen zu realisieren.

Service goes live – wörtlicher konnte man es kaum nehmen, denn neben einem Vortrag der PTC Inc. über technologische Möglichkeiten, der Telefonica Germany, die besonders schnell und flexibel auf Kundenbedürfnisse reagieren muss, und dem Praxisbeispiel der Firma Pym Fashion GmbH, die als zweitältestes Unternehmen Deutschlands grade eine Stanzmaschine ins Internet der Dinge gebracht hat, wurden die Teilnehmer in drei parallelen Workshops selbst aktiv. Sie loteten aus, welche datenbasierten Services sie in Zukunft anbieten wollen, sahen live, wie schnell Daten gesammelt werden können, brachten eine Maschine in weniger als 30 Minuten ins Internet der Dinge und erlebten unmittelbar, wie Daten zu Wissen veredelt wurden.

Die Experten im Center Smart Services auf dem RWTH Aachen Campus haben es sich zum Ziel gesetzt, gemeinsam mit ihren Partnern und mithilfe datenbasierter Dienstleistungen die digitale Transformation aktiv zu gestalten. Angesichts der Tatsache, dass nahezu täglich neue Geschäftsmodelle entstehen, die etablierte Unternehmen vor völlig neue Herausforderungen stellen, sieht sich das Team im Center Smart Services als proaktiven Begleiter für Unternehmen im Prozess der Digitalisierung. Datenbasierte Dienstleistungen, am Kundennutzen orientiert und entwickelt, nehmen auf dem Weg in die Digitalisierung eine Schlüsselrolle ein. Das Center bündelt dafür die notwendige Kompetenz, eine moderne Infrastruktur an der Schnittstelle zwischen Forschung und Anwendung sowie die Realisierung von Projekten, die zeigen, welche Dienstleistungen und Geschäftsmodelle für Unternehmen möglich sind.



### +++ PRESSEMITTEILUNG +++

"Service goes live" – diesmal zu Gast in Aachen, ist eine Veranstaltungsreihe des KVD. Mitglieder des Verbands nehmen kostenfrei teil und erhalten Einblicke in andere Mitgliedsunternehmen sowie deren Servicestrategien und -Aktivitäten.

Das Cluster Smart Logistik ist eines der sechs Startcluster auf dem Campus der RWTH Aachen. Über 350 Menschen aus Wissenschaft und Wirtschaft erforschen und entwickeln dort Lösungen, wie Waren und Informationen in einer digitalen Welt der Zukunft optimiert vernetzt werden können. Zielsetzung des Clusters Smart Logistik ist es, komplexe Zusammenhänge in der Logistik, der Produktion und den Dienstleistungen erleb- und erforschbar zu machen. Ausgerichtet auf eine völlig neue Form der intensiven Vor-Ort-Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie, werden im Cluster Smart Logistik komplexe Wertschöpfungsketten aus einer ganzheitlichen Perspektive betrachtet. Dazu wird die Gesamtheit der inner- und überbetrieblichen Waren- und Informationsflüsse sowie der Austausch von Dienstleistungen beleuchtet.

Weitere Informationen: [center-smart-services.rwth-campus.com](http://center-smart-services.rwth-campus.com)

[ 4.562 Zeichen inkl. Leerzeichen, 01. März 2017 ]

#### **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 mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. 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 leitet der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, zudem das Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Zur Stärkung des Standorts NRW unterstützt das FIR als Johannes-Rau-Forschungsinstitut zudem die Forschungsstrategie des Landes und beteiligt sich an den entsprechenden Landesclustern.

<b>Pressekontakt:</b>	<b>Center Smart Services:</b>
Birgit Merx, M. A.	Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Cluster Smart Logistik	Centerleiter
c/o FIR e. V. an der RWTH Aachen	c/o EICe Aachen GmbH
Campus-Boulevard 55	Campus-Boulevard 55
52074 Aachen	52074 Aachen
+49 241 47705-150	+49 241 47705-435
<a href="mailto:presse@fir.rwth-aachen.de">presse@fir.rwth-aachen.de</a>	<a href="mailto:Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de">Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de</a>