

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Nutzung von Daten entscheidet über Erfolg im Dienstleistungssektor**

### **FIR und KVD veröffentlichen Service-Studie 2017**

**Aachen/Dorsten, 13.11.2017.** Erfolgreiche Unternehmen haben eine Strategie im Umgang mit Daten formuliert – dies geht aus der aktuellen Studie „Fakten und Trends im Service 2017“ hervor, die das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) jetzt veröffentlicht hat. An der Studie, die letzten Freitag auf dem KVD Service Congress von Professor Volker Stich, Geschäftsführer des FIR an der RWTH Aachen, vorgestellt wurde, beteiligten sich 265 Dienstleistungsexperten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz, die Ergebnisse zeigen aktuelle Trends und Herausforderungen der Branche.

„Die Erkenntnisse aus der Onlineumfrage verdeutlichen: Wer weiterhin wettbewerbsfähig sein will, muss nicht nur den Umgang mit Daten im Service beherrschen, sondern auch wissen, wie man diese gewinnbringend einsetzt“, erklärt FIR-Wissenschaftler und Dienstleistungsexperte Felix Optehostert. So haben die Champions der befragten Unternehmen bereits eine Datenstrategie entwickelt. Sie bewerten im Vorfeld ihren Nutzen und Aufwand um die jeweiligen Daten zu erfassen und passen ihre Strategie dann dem jeweiligen Anwendungsfall an.

Die Studie verdeutlicht, dass sich die erfolgreichsten Unternehmen nicht auf wenige Datenquellen beschränken, sondern neben den üblichen Auftrags- und Kundendaten auch Aggregationen von Daten über viele Unternehmen oder ganze Wertschöpfungsketten hinweg verwenden. Zudem erfassen sie sowohl Kontext- als auch Umgebungsdaten. Die Mehrheit der befragten Unternehmen hält vor allem die Analyse und Verarbeitung von Daten für eine der größten Herausforderungen. Es werden komplexere Analyseverfahren benötigt, die durch strategische Partner in die Unternehmen als Kompetenz eingebracht werden können.

Zusammenfassend bestätigt das Ergebnis der Studie den Positivtrend der letzten Jahre für das Servicegeschäft. So prognostizieren 91 Prozent der Befragten dem Dienstleistungssektor für das Jahr 2018 weiterhin ein starkes Wachstum.

Die Studie „Fakten und Trends im Service 2017“ ist über den KVD erhältlich. Weitere Informationen zu der Studie, dem KVD und dem FIR sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar:

[www.service-studie.de](http://www.service-studie.de), [www.kvd.de](http://www.kvd.de), [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

[ 2.328 Zeichen inkl. Leerzeichen, 13. November 2017 ]

**Über das FIR an der RWTH Aachen**



### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

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 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. Bereits heute sind im Cluster Smart Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.cluster-smart-logistik.de](http://www.cluster-smart-logistik.de) abrufbar.

#### **Pressekontakt:**

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

Birgit Merx, M.A.  
Tel.: +49 241 47705-150  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [presse@fir.rwth-aachen.de](mailto:presse@fir.rwth-aachen.de)