

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **21. Aachener Dienstleistungsforum**

### **So gut wie noch nie**

**Aachen, 28.03.2018.** „Smart Services entwickeln.“, unter diesem Motto setzte das FIR an der RWTH Aachen mit der 21. Ausgabe des Aachener Dienstleistungsforums am 21. und 22. März die Erfolgsgeschichte der Veranstaltung rund um Service fort. Über „Smart Services“ – praktisch in aller Munde – wurde hier nicht nur geredet, die rund 130 Teilnehmer selbst sollten datenbasierte Dienstleistungen entwickeln. Aus Theorie wurde so Praxis, „jetzt kommt Fleisch an den Knochen“, brachte es ein Teilnehmer auf den Punkt.

Die Fachvorträge überzeugten mit hoher Fachkompetenz und in Form von zahlreichen Anwendungsbeispielen. Eine angenehme Prise Humor regte das ein oder andere Mal zur Diskussion an, so auch Professor Volker Stich, Geschäftsführer am FIR, der in seinem Impulsvortrag nicht nur die Chancen datenbasierter Services aufzählte, sondern auch die dahinterliegenden Anstrengungen im Blick hatte: „50% failure – das ist kein Ponyhof“, das brauche Engagement, Know-how und nicht zuletzt das schnelle Feedback der Nutzer, um dieses alsbald in den Entwicklungsprozess einfließen zu lassen. Dazu bedürfe es Agilität und den Mut, Fehler nicht nur zu erkennen, sondern daraus zu lernen.

Ganz konkret ging es etwa um LOXEO, eine Plattform im Anlagenbau, vorgestellt von Dr. Johannes Grobe, Dürr Systems AG. Eindrücklich offen legten zwei Vertreter der InfraServ GmbH & Co. Knapsack KG die Diskrepanz zwischen Digitalisierungsstrategie und Umsetzungsrealität und wie diese zu überwinden ist. Was es braucht, um aus „all den Daten“ wirklichen Mehrwert zu generieren, lernte das Publikum unter dem Begriff „Feature-Engineering“ von Tobias Gaukster, Weidmüller Interface GmbH & Co. KG, bevor Christine Kruse, USU Software AG, Katana vorstellte, ein Geschäftsfeld, das sich mit dem gleichen Ziel auf Big-Data-Analytics spezialisiert hat. Wie sich durch die Digitalisierung die Kommunikation mit den Kunden verändert hat und die Auswirkungen auf das Geschäftsmodell, zeigte Matthias Murin am Beispiel von DocMorris. Richtig interaktiv wurde es im Vortrag von Dr. Boris Michel, INFORM GmbH, der live eine ChatBot-Lösung zeigte, die auf Basis von Conversational Analytics zum „digitalen Assistenten“ avancierte. Abschließend wurde es noch einmal technisch, als Felix Ratte, Spherity GmbH, die Einsatzmöglichkeiten der Blockchain-Technologie im Energiesektor präsentierte.

Ein weiteres Highlight bot die Abendveranstaltung am ersten Tag, bei der die Gewinner des Service-Innovation-Awards von der Walter-Eversheim-Stiftung, dem FIR, dem Center Smart Services und Kuka Roboter GmbH gekürt wurden. Studierende aller Fachrichtungen konnten sich mit ihrem Konzept bei der Case-Competition bewerben.

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

Ziel war es, entweder innovative Geschäftsmodelle und Dienstleistungen für Kuka Robotik zu entwickeln oder bewusst in die Rolle eines agilen, digitalen Konkurrenten zu schlüpfen und sich mit neuen Dienstleistungen ein Stück des „Kuchens“ des Kuka-Servicegeschäfts zu sichern. Gewonnen hat das Team RoLeP, bestehend aus Carolin Hamm und Christian Papp, die beide an der RWTH studieren. In ihrer Lösung präsentierten sie eine innovative Lernplattform, mit deren Hilfe Kunden und Servicetechniker durch AR-/VR-Technologien direkt an den Kuka-Robotern ausgebildet werden.

Als Austauschplattform für Führungskräfte und Experten, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen, erhielten die Teilnehmer hier Informationen aus erster Hand und gestalteten in vier Erlebnisforen zu den Themen „Vertrieb von Smart Services“, „Machine-Learning“, „Design-Thinking“ und „Smart-Service-Standards“ die Inhalte aktiv mit.

Das Aachener Dienstleistungsforum hat sich deutschlandweit zu einer der bedeutendsten Veranstaltungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen entwickelt und zieht Fach- und Führungskräfte aus Unternehmen jeder Größe an. Die Kombination aus Fachtagung, Ausstellung und Erlebnisforen macht das Aachener Dienstleistungsforum besonders. Es ist kein Geheimnis, dass Forschung und Industrie auf dem RWTH Aachen Campus eng zusammenarbeiten und hier die Praxis- bzw. Anwendungsnähe an erster Stelle steht.

Teilnehmer und Aussteller waren angesichts der hohen Informationsdichte, der interaktiven Elemente und der angenehmen Atmosphäre im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus begeistert, hörte man doch mehr als einmal: „Das war das beste Aachener Dienstleistungsforum, was wir je hatten“.

Das spornt die Veranstalter für das nächste Jahr an, wenn am 13. – 14. März 2019 das nächste Aachener Dienstleistungsforum stattfindet.

Weitere Informationen: [dienstleistungsforum.de](http://dienstleistungsforum.de)

[4.632 Zeichen inkl. Leerzeichen, 28. März 2018]

#### **Über das FIR an der RWTH Aachen**

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungs- und Ausbildungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmens-IT mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. Mit Erforschung und Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Experten aus der Wirtschaft. Im Zentrum der Betrachtung liegen die industriellen Verticals als



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

Anwendungsfälle. Dies sind aktuell: Future Logistics, Smart Services und Smart Maintenance, Smart Commercial Buildings und Smart Mobility.

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.

#### **Pressekontakt für das FIR:**

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)