

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Datenanalyse als Erfolgsfaktor im Service**

### **Forschungsprojekt ServiceAnalytics**

Aachen, 17. Juli 2018. Bereits zum dritten Mal traf sich jetzt der Projektbegleitende Ausschuss des Forschungsprojekts „ServiceAnalytics“ bei Treif Maschinenbau Oberlahr. Das FIR an der RWTH Aachen und das Stuttgarter IPRI (International Performance Research Institut) stellen im Projekt die Erarbeitung eines KMU-gerechten, nutzenorientierten Ansatzes der Datenanalyse in den Fokus. Dieser Ansatz soll mithilfe von Business-Analytics sowohl quantitative als auch qualitative Methoden des Entwicklungsprozesses sowie die wachsenden Ansprüche der Entwicklungsgeschwindigkeit miteinbeziehen. Business-Analytics bezeichnet dabei die umfassende Nutzung von Daten, die statistischen und quantitativen Analysen ebenso wie erklärende und voraussagende Modelle.

Die Bedeutung von Daten, ihrer Erfassung und vor allem ihrer Auswertung und damit der Nutzarmachung wird für Unternehmen zunehmend wichtiger. Durch die digitale Vernetzung verfügen Unternehmen, insbesondere Maschinen- und Anlagenbauer, heute über große Mengen von Daten, die bisher wenig Beachtung finden. Diese Daten, deren Potenzial bislang im Dienstleistungsgeschäft nicht ausgeschöpft wird, bilden die Basis für Business-Analytics. Es geht im Projekt also um die Identifizierung von Fragestellungen im Servicemanagement und wie diese mit Hilfe von passenden Analytics-Algorithmen beantwortet werden können. Idealerweise erfolgt die Erarbeitung relevanter Fragestellungen durch einen Workshop, der darauf abzielt mit relevanten Stakeholdern aus der Serviceabteilung zusammenzuarbeiten. Dessen Zielsetzung ist es, einen Bewertungskatalog mit priorisierten und strukturierten Fragestellungen zu entwerfen. Um möglichst wirtschaftliche und leicht umsetzbare Fragestellungen zu identifizieren, werden die Potenziale und die Umsetzbarkeit gegeneinander bewertet.

Business-Analytics ist heute schon in verschiedenen Funktionen innerhalb von Unternehmen, etwa in der Manufacturing Analytics, erfolgreich im Einsatz. Im Dienstleistungsgeschäft von Maschinenbau-Unternehmen besteht allerdings noch Nachholbedarf. Ziel des Projekts ist es, Wege zu finden, um diese Lücke zu schließen, also Potenziale und Lösungswege zu identifizieren und so für KMU nutzbar zu machen. Die dadurch gewonnenen Erkenntnisse bilden dann die Grundlage für kundenorientiertere Dienstleistungen und eine Verbesserung des Dienstleistungsgeschäfts.

Förderhinweis:

Das Projekt ServiceAnalytics wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium



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

für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Weitere Informationen: [serviceanalytics.fir.de](http://serviceanalytics.fir.de)

[2.749 Zeichen inkl. Leerzeichen, 17. Juli 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 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)