

Pressemitteilung



| Nummer | Datum | Kürzel | Thema | Seite |
|---------|------------|--------|-------------------------------------|--------------|
| 2010-45 | 22.12.2010 | Gre/Cr | 2. Arbeitskreis Service-Business | 1/ <u>33</u> |

Zweites Treffen des Arbeitskreises Service-Business am FIR

16 Unternehmer tauschen sich über ihr Service-Business aus

Das FIR an der RWTH Aachen veranstaltet seit dem 15. September 2010 bis zu viermal jährlich den Arbeitskreis „Service-Business“. Während der Treffen tauschen sich Experten des Servicegeschäfts über aktuelle Herausforderungen, Lösungen, Methoden und Erfahrungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen aus.

Das zweite der kostenlosen Arbeitskreistreffen fand am 13. Dezember in den Institutsräumen des FIR am Pontdriesch 14/16 in Aachen statt. 16 Vertreter namhafter Unternehmen wohnten der Veranstaltung bei. Thema des zweiten Arbeitskreises war der „Kundennutzen“ im Servicegeschäft.

„Während des Treffens haben wir beleuchtet, wie Unternehmen den Nutzen verschiedener Serviceleistungen bewerten. Aktuelle Herausforderungen bestehen derzeit in der Preisfindung und im Bewusstsein für Serviceleistungen“, erklärt Christian Grefrath, Wissenschaftler am FIR und Organisator des Arbeitskreises.

Während des Arbeitskreises konnten sich die Teilnehmer über ihre Erfahrungen beispielsweise bei der Kundennutzenbestimmung austauschen. Derzeit nutzen die meisten Unternehmen dazu Fragebögen. Als problematisch sehen die Teilnehmer, dass für Befragungen in der

Regel nur die Anwender aus Unternehmen zur Verfügung stehen, nicht aber Entscheider oder gar die Geschäftsführer. Zudem erachteten die Mitglieder des Arbeitskreises es als schwierig, die Unternehmen zur Teilnahme an Umfragen zu motivieren.

Gründe für geringe Teilnahmequoten bei Umfragen sahen die Teilnehmer in der Zeit, in der Meinungsbefragungen durchgeführt werden. Umfragen erfolgten meistens zu spät. „Es ist wichtig, Umfragen regelmäßig durchzuführen, damit die Trends zeitig erkannt und Probleme herausgestellt werden, bevor die Kunden zur Konkurrenz abwandern“, erklärt Grefrath. Zudem sollten Fachkräfte die Umfragen durchführen, die Rückfragen der Kunden beantworten können.

Am Nachmittag besichtigten die Teilnehmer des Arbeitskreises das Service-Science-Innovation-Lab – ein Forschungslabor des FIR, in dem mithilfe modernster Technologie Dienstleistungsideen, Prozesse und Prototypen entwickelt werden.

In dem Labor wurde den Gästen der Kundenorientierungscheck in Bezug auf den Kundennutzen vorgeführt. Dieser Check macht den Unternehmen deutlich, in welchen Arbeitsbereichen sie noch nicht kundenorientiert handeln und welche Handlungsfelder sich darauf ableiten lassen. In einer abschließenden Gruppenarbeit konnten die Teilnehmer eigenständig den Check in dem Labor in Teilen durchführen.

Das nächste Treffen des Arbeitskreises findet im Frühjahr 2011 statt. Der genaue Termin wird mit den Teilnehmern noch abgestimmt.

Weitere Informationen zu der Veranstaltung sind online abrufbar: www.service-business.net

Sehr geehrte Redaktion,
für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Ing. Christian Grefrath
Fachgruppe Service-Engineering
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-234
E-Mail: Christian.Grefrath@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Caroline Crott
Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de

Julia Quack van Wersch
Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-158
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Julia.QuackVanWersch@fir.rwth-aachen.de

Web: www.fir.rwth-aachen.de

Institutsprofil:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbstständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.