

## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

### **Studie soll helfen, Daten im Service sinnvoll zu nutzen**

#### **Teilnehmer gesucht**

**Aachen, Dorsten, 26. Juni 2017.** Derzeit führen das FIR an der RWTH Aachen und der Kundendienstverband Deutschland (KVD) eine Studie durch mit dem Ziel, Handlungsempfehlungen zur erfolgreichen Nutzung von Daten im Service abzuleiten. Darüber hinaus werden in der im Dienstleistungssektor sehr gefragten Studie jedes Jahr aktuelle Trends aus der Servicebranche identifiziert und es wird gezeigt, wie und warum sich die Service-Champions von ihren Verfolgern absetzen. Es werden noch Unternehmen gesucht, die die Potenziale datenbasierter Dienstleistungen bereits erkannt und umgesetzt haben. Für Unternehmen gilt die Generierung von Informationen und Wissen aus Daten inzwischen als zentraler Erfolgsfaktor. Wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss den Wert von Daten erkennen und diese für sein Geschäftsmodell nutzbar machen. Durch eine erfolgreiche Datennutzung entwickeln und erschließen Maschinen- und Anlagenbauer neue Geschäftsfelder und differenzieren sich so heute schon vom Wettbewerb. Die Potenziale im Service sind immens, doch für einige Unternehmen besteht hier noch Aufholbedarf.

Teilnehmer erhalten nach Abschluss der Studie die Management-Summary. Zudem wird unter allen Teilnehmern ein Ticket für den 37. KVD Service Congress 2017 vom 9. – 10. November im Hilton Hotel Airport München verlost, wo die Ergebnisse der Studie exklusiv vorgestellt werden.

Die Beteiligung an der Online-Umfrage ist noch bis zum 20.08.2017 möglich. Den Zugang finden Sie unter folgendem Link: [kvd.fir-umfrage.de](http://kvd.fir-umfrage.de).

[ 1.471 Zeichen inkl. Leerzeichen, 05. Juli 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



## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

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)