

## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

### Datengold in Unternehmen

#### **Aachener Dienstleistungsforum verdeutlichte, wie sich Unternehmen mit neuen Geschäftsideen jetzt Marktanteile sichern können**

Produzierende Unternehmen generieren Unmengen von Daten, die jedoch bisher kaum genutzt werden. Welche Potenziale in diesen Informationen schlummern und wie Unternehmen sinnbildlich aus angestaubten Akten glänzende Geschäftsmodelle entwickeln, das zeigten rund zwölf Referenten unterschiedlicher beruflicher Herkunft auf dem 18. Aachener Dienstleistungsforum.

Die seit Jahren etablierte Fachveranstaltung des FIR an der RWTH Aachen stand in diesem Jahr unter dem Motto: „Smart Services – Neue Geschäftsmodelle für den Mittelstand?“. Über hundert Teilnehmer waren der Einladung des Instituts gefolgt und trafen sich am 25. und 26. März im Cluster Logistik auf dem RWTH Aachen Campus, um sich über die Möglichkeiten neuer Geschäftsmodelle im Zeitalter der Digitalisierung auszutauschen. „Firmen lernen derzeit nichts aus ihren Produktionsdaten“, so der Direktor des FIR, Professor Günther Schuh. Die Betriebsdaten seien so schlecht, dass man heute nicht damit arbeiten könne. Dabei ist der Wettbewerb um neue datenbasierte Servicefelder längst eröffnet.

„Hunt or be hunted! – Jage oder werde gejagt“, warnte Patentanwalt Dr. Hans Dieter Jostardt und wies daraufhin, dass Unternehmen nicht nur neue Geschäftsmodelle entwickeln, sondern diese Entwicklungen auch professionell schützen lassen müssten, um dauerhaft am Markt zu bestehen.

Schuh empfahl den Teilnehmern, ihre Unternehmensdaten so zu strukturieren, dass sie das darin vorhandene Wissen verwerten können und dass aus Big Data Smart Data werden. Es sei entscheidend, sein Geschäftsmodell an den Wünschen der Kunden auszurichten. Im digitalen Zeitalter könne man beispielsweise die Zufriedenheit der Kunden einer Maschine anhand der Daten, die sie generiert, zum Beispiel Fehlermeldungen, ablesen. Dienstleistungen müssten daher kontinuierlich adaptiert werden, Geschäftsmodelle konsequent weiterentwickelt und Historiendaten dazu genutzt werden, um Muster abzuleiten und vorausschauend zu agieren.

In diesem Zusammenhang empfahl Schuh den frei zugänglichen Abschlussbericht zur Initiative "Smart Service Welt", der unter Beteiligung des FIR erstellt und auf der CeBIT Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel überreicht wurde. Dieser Bericht sei als eine Art Bedienungsanleitung zu verstehen, wie Unternehmen Smart Services einführen können.

## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

Wie die verschiedenen digitalen Geschäftsmodelle in der Praxis aussehen können, das veranschaulichte auch der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, an Community-Beispielen namhafter Unternehmen wie Daimler, Bosch, BMW und Baiersdorf, die bereits heute durch neue Zugangs- und Interaktionspunkte zu Mitarbeitern und Kunden ihren Wettbewerb ausbauen. So bezog sich Stich unter anderem auf ein von BMW initiiertes Internetportal für Motorradfahrer, auf dem diese sich über Strecken austauschen könnten.

Ein weiteres bekanntes Beispiel zeigte Professor Gerhard Satzger (Karlsruhe Service Research Institute (KSRI)/Karlsruhe Institute of Technology (KIT)) anhand des Onlinehandels Amazon auf. Amazon verknüpft die Daten seiner Kunden und leitet daraus beispielsweise Kaufempfehlungen ab. Erst die Vernetzung von Daten ermögliche Smart Services, so Satzger. Das Verknüpfen von Informationen und Ableiten von Mustern könnte auch für die Instandhaltung von Maschinen von Vorteil sein, wenn anhand von Daten aus der Vergangenheit Maschinenausfälle in der Zukunft verhindert werden können.

Die wachsende Anzahl an Informationen, die in Unternehmen entstehen, lassen auch neue Berufe entstehen. So berichtete Dr. Frank Kienle von der Firma Blue Yonder, dass bereits das Weiße Haus auf die aktuellen Entwicklungen reagiert habe und dieses Jahr erstmals einen Chefdatenforscher (engl. *Data Scientist*) eingestellt habe. Für das Berufsbild des Datenforschers gäbe es bisher noch keine Ausbildung. Unternehmen müssten sich daher ihre Datenexperten selber heranziehen, um mit ihrer Hilfe datenbasierte bessere Entscheidungen zu treffen. Statistik und Programmierung seien hier elementare Komponenten, die es mit dem Wissen um Geschäftslogiken zu kombinieren gilt.

Des Weiteren verdeutlichten die verschiedenen Referenten auf dem Dienstleistungsforum, dass Unternehmen auch dazu bereit sein müssen, neue Wege einzuschlagen, die augenscheinlich auf den ersten Blick nichts mit ihrem Tagesgeschäft zu tun haben. So verkaufe der Mobilfunkanbieter Vodafone beispielsweise seine Daten an den Hersteller von Navigationsgeräten, TomTom, damit dieser daraus Rückschlüsse auf aktuelle Verkehrssituationen schließen kann.

Stich, der selber Jahre in der Industrie gearbeitet hat, lobte in diesem Zusammenhang den Logistikdienstleister TOP Mehrwert, der sein Geschäftsmodell vom klassischen Transportdienstleister um weitere digitale Services erweitert hat. Geschäftsführerin Kerstin Wendt hatte zuvor ihr Unternehmen mit den drei Komponenten IT-Lösungen, Smart Solution und Mensch vorgestellt. Digitale Komponenten könnten aber nicht die Kreativität, die emotionale Intelligenz und die Soft Skills ihrer Mitarbeiter ersetzen. Vielmehr seien Smart Solutions die Schnittmenge aus IT-Lösungen und menschlichen Fähigkeiten, so Wendt.

## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

Ergänzt wurde das umfangreiche Angebot an Fachvorträgen auf dem Aachener Dienstleistungsforum durch die angeschlossene Fachmesse, auf der diverse Anbieter unterschiedlicher Lösungen sich dem Publikum präsentierten.

Weitere Informationen zum Aachener Dienstleistungsforum sind im Internet abrufbar:  
[www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de)

[5.582 Zeichen inkl. Leerzeichen, 26. März 2015]

### 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. 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 Logistik am RWTH Aachen Campus. Im Cluster Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.campus-cluster-logistik.de](http://www.campus-cluster-logistik.de) abrufbar.

### Pressekontakt:

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

Caroline Kronenwerth, BSc  
Tel.: +49 241 47705 152  
Fax: +49 241 47705 199  
E-Mail: [Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)