

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Von den Besten lernen

FIR kürt die Gewinner des Aachener Konsortial-Benchmarkings „Service-Innovation 2016“

Wo entstehen innovative Ideen und wie lassen sich Bedürfnisse von Kunden antizipieren? Wie entwickeln die Top-Unternehmen erfolgreiche Services? Diese Fragen stellte sich ein Konsortium aus fünf Unternehmen und gab gemeinsam eine Benchmarking-Studie beim FIR an der RWTH Aachen in Auftrag.

Als Benchmarking-Objekte waren allerdings nicht nur die fünf Auftraggeber an der Studie beteiligt, sondern europaweit 102 Anbieter industrieller Dienstleistungen. Unter den Teilnehmern konnten mittels verschiedener Methoden 30 Unternehmen identifiziert werden, die sich durch ein besonders innovatives und erfolgreiches Servicegeschäft auszeichnen. Die Innovationsansätze dieser Serviceunternehmen wurden anschließend mit denen der restlichen Unternehmen verglichen, um Kriterien für eine besonders erfolgreiche Service-Entwicklung zu identifizieren.

Ein zentrales Ergebnis der Benchmarking-Studie ist, dass sich die Top-Performer besonders stark von ihren Wettbewerbern abheben, indem sie auf einen formalisierten Innovationsprozess in der Dienstleistungsentwicklung setzen. Weiterhin konzentrieren sich erfolgreiche Unternehmen frühzeitig auf die Einbindung von Kunden in den Entwicklungsprozess. Auch die Nutzung vielerlei Quellen zur Ableitung von Kundenbedürfnissen, z. B. Crowd-Sourcing-Ansätze, spielen bei der Steigerung der Kundenakzeptanz eine wichtige Rolle und erhöhen die Erfolgsquote neuer Dienstleistungen.

Ein weiteres interessantes Ergebnis ergab sich in der Ausgestaltung neuer Ideen und Konzepte für den Service. Während die übrigen Unternehmen viel Wert auf eine umfassende Ausarbeitung neuer Servicekonzepte legen, starten die erfolgreichen oftmals mit schnellen, kürzeren Entwicklungsabschnitten und ersten Prototypen, sog. Minimum-Viable-Services. Den erfolgreichen Unternehmen gelingt es auf diese Weise, schnell auf wechselnde Bedürfnisse zu reagieren und die Entwicklung stets an die Kundenbedürfnisse anzupassen.

Über die Studienergebnisse hinaus war es das Ziel des Konsortial-Benchmarkings „Service-Innovation 2016“, konkrete, besonders erfolgreiche Ansätze aus der Praxis zu identifizieren. Daher wurden aus der Gruppe der erfolgreichen Unternehmen fünf Firmen ermittelt, die sich vor dem Hintergrund von Service-Innovation als besonders fortschrittlich hervorhoben. Als sogenannte Successful-Practice-Unternehmen zeichneten sich die Hubject GmbH, die Drägerwerk AG & Co. KGaA, die IBM Deutschland GmbH, die Bilfinger Maintenance GmbH sowie die Heidelberger

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Druckmaschinen AG aus, sie wurden offiziell von Professor Achim Kampker, Direktor des FIR, prämiert.

Im Herbst 2016 startet das FIR an der RWTH Aachen das nächste Konsortial-Benchmarking im Bereich der industriellen Dienstleistungen, das unter dem Motto „Datenbasierte Dienstleistungen“ stattfindet und die Einflüsse von Daten auf den industriellen Service und besonders die Umsetzung dieser Angebote in das Zentrum der Untersuchungen rückt. Interessierte Unternehmen sind herzlich aufgerufen, sich daran zu beteiligen.

Weitere Informationen zum Konsortial-Benchmarking sind auf der zugehörigen Internetseite abrufbar: www.konsortialbenchmarking.de

[3.231 Zeichen mit Leerzeichen, 06.05.2016]

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 und 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 Teil des Clusters Logistik auf dem 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.

Pressekontakt:

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

Astrid Walter, M.A., MSc, MBA
Tel.: +49 241 47705 1520
Fax: +49 241 47705 199
E-Mail: Astrid.Walter@fir.rwth-aachen.de