

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Digitalisierung verändert Arbeitswelten im Service**

### **FIR und KVD veröffentlichen KVD-Service-Studie 2016**

„Arbeitsorientierte Kompetenzentwicklungsmaßnahmen gewinnen an Bedeutung“ – dies geht aus der aktuellen Studie „Fakten und Trends im Service 2016“ hervor, die das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) jetzt veröffentlicht hat.

Die Studie informiert über Trends im Dienstleistungssektor und zeigt den Einfluss, den neue Technologien und zunehmende Digitalisierung künftig auf die Arbeitswelten im Service haben werden. So werden in Zukunft weniger dezidierte Spezialisierungen in einem Aufgabenfeld benötigt, sondern ein höheres Kompetenzprofil in der Breite. Um die benötigten Kompetenzen zu entwickeln, zeigt sich ein Trend hin zu arbeitsorientierten Maßnahmen, bei denen das Lernen in die eigentlichen Arbeitsaufgaben integriert wird. Dabei messen die Champions unter den Unternehmen der Lernförderlichkeit ihrer Arbeitssysteme eine signifikant höhere Bedeutung bei. Überraschend ist der starke Bedeutungsanstieg von Wissensmanagementsystemen. Offenkundig wird die Bedeutung neuer Strategien für die frühzeitige innerbetriebliche Qualifizierung und Personalentwicklung, um den zukünftigen Erfolg der Unternehmen sicherzustellen.

Die Studie basiert auf der Online-Umfrage „Mensch und Technologie – neue Herausforderungen im Kontext der Industrie 4.0“, an der 215 Experten aus dem Servicemarkt teilgenommen haben. Das Ergebnis bestätigt den Positiv-Trend der letzten Jahre für das Servicegeschäft, 84 Prozent der Befragten prognostizieren dem Dienstleistungssektor für das Jahr 2017 ein starkes Wachstum.

Ganz im Zeichen von Smart Services steht auch das Aachener Dienstleistungsforum am 8. und 9. März 2017: Hier werden Entwicklungen und Trends vertieft und in interaktiven Erlebnisforen erlebbar ([www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de)).

Die Studie „Fakten und Trends im Service 2016“ kann über den KVD erworben werden. Weitere Informationen zur Studie, dem KVD und dem FIR:

[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de), [www.service-studie.de](http://www.service-studie.de), [www.kvd.de](http://www.kvd.de).

[ 2 065 Zeichen inkl. Leerzeichen, 9. November 2016]

### **Über das FIR an der RWTH Aachen**

Das FIR ist Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung mit dem Ziel, die



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

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 ist das FIR leitendes Institut des Clusters 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. Bereits heute sind im Cluster Smart Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.cluster-smart-logistik.de](http://www.cluster-smart-logistik.de) abrufbar.

#### **Pressekontakt:**

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: [Birgit.Merx@fir.rwth-aachen.de](mailto:Birgit.Merx@fir.rwth-aachen.de)