

## **Demografischer Wandel stellt Servicebranche vor Herausforderungen**

### **FIR und KVD veröffentlichen Service-Studie 2012**

Der demografische Wandel stellt die Servicebranche vor große Herausforderungen. Dies geht aus der aktuellen Studie „Fakten und Trends im Service 2012“ hervor, die das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) e. V. veröffentlicht hat.

Insgesamt 227 Unternehmen haben sich an der Studie zum Thema „Demografischer Wandel – Herausforderungen im Service“ beteiligt.

Obwohl 71 Prozent der befragten Firmen für das kommende Jahr ein starkes Wachstum im Servicegeschäft erwarten, zeigten sich die Teilnehmer im Hinblick auf den demografischen Wandel besorgt.

Mangelnder Nachwuchs an Führungskräften, geringes Bewusstsein für das Thema Wissensmanagement und fehlende Transferprozesse beim Ausscheiden eines Mitarbeiters sind nur wenige der Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen künftig konfrontiert sehen.

„In den nächsten Jahren verlässt eine Vielzahl von langjährigen Mitarbeitern die Unternehmen. Nachwuchs ist oft nicht vorhanden oder schwer zu finden“, erklärt der FIR-Wissenschaftler und Verantwortliche der Studie, Jan Siegers. Die Ergebnisse machen deutlich, dass nur 56 Prozent der befragten Unternehmen sich mit dem Thema

„Altersstruktur“ auseinandersetzen und dieses proaktiv analysieren. Besonders brisant ist dieses Ergebnis, da Unternehmen nur selten auf klassische Instrumente zum Wissenstransfer setzen. So wurde deutlich, dass es in vielen Firmen keinen geregelten Prozess gibt, indem Mitarbeiter vor ihrem Ausscheiden ihr Wissen an ihre Nachfolger oder Kollegen weitergeben.

Des Weiteren wird abgebildet, wie sich der demografische Wandel in den Unternehmen auswirkt: Die Unternehmen sehen zwar keinen mangelnden Austausch zwischen jüngeren und älteren Mitarbeitern und keine Reduzierung der Innovationsfähigkeit, befürchten jedoch steigende Leistungsanforderungen an das bestehende Personal sowie einen zunehmenden Fachkräftemangel. Um Abhilfe zu schaffen, investieren die befragten Unternehmen in Weiterbildungsmaßnahmen für das bestehende Personal.

Trotz aller Befürchtungen spiegeln die Ergebnisse der Studie insgesamt einen positiven Trend der Branche wider. Im Detail verdeutlichen sie jedoch die Problemstellungen, die bei der Bewältigung des demografischen Wandels auf die Serviceunternehmen zukommen. Die Studie „Fakten und Trends im Service 2012“ kann über den KVD erworben werden.

Weitere Informationen über das FIR an der RWTH Aachen und den KVD sind auf folgenden Internetseiten abrufbar: [www.kvd.de](http://www.kvd.de), [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de).

**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.-Wirt.-Ing. Jan Siegers  
Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-235

E-Mail: Jan.Siegers@fir.rwth-aachen.de

### **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:**

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

Internet: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

### **Profil:**

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, 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 wie die Asseco Germany AG, der Deutsche MTM-Vereinigung e.V., die Ebcot GmbH, die Hammer GmbH & Co. KG, die itelligence AG, der Kundendienst Verband Deutschland e.V., die Lufthansa Technik Logistik Services GmbH, die myOpenFactory Software GmbH, die PSI AG für Produkte und Systeme der Informationstechnologie, die PSIPENTA Software Systems GmbH, die topsystem Systemhaus GmbH und die Trovarit AG immatrikuliert. Darüber hinaus stellen Kooperationspartner wie der AIM-D e.V., die dawin GmbH, der FVI – Forum Vision Instandhaltung e. V., die GERRY WEBER International AG, die GS1 Germany GmbH, Indutech (Pty) Ltd., die MUL Services GmbH, die Service-Science-Factory (Maastricht), die SICK Vertriebs-GmbH, der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e. V. und Ventana Systems UK Unternehmens-Cases, Hardware und/oder Software und Infrastruktur für das Cluster zur Verfügung.