

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **FIR und IPRI starten Forschungsprojekt ReleasePro**

### **Forschungsgegenstand ist die systematische Organisation von Service-Releases in KMU**

**Aachen, Stuttgart. 31.05.2017.** Zum 1. Juni starten das FIR an der RWTH Aachen und das International Performance Research Institute (IPRI) in Stuttgart das Forschungsprojekt „ReleasePro“. Im Rahmen des Projekts wird ein Service-Release-Management entwickelt, um speziell KMU die Entwicklung systematischer und effizienter After-Sales-Dienstleistungen (AS-DL) zu ermöglichen. Neben der Analyse der Systematik bestehender After-Sales-Dienstleistungen soll ein Leitfaden für die Einführung eines systematischen Service-Release-Managements sowie ein Service-Release-Navigator zur Unterstützung des Einführungsprozesses entwickelt werden.

#### **Service-Release-Management ermöglicht entscheidende Wettbewerbsvorteile**

Bisher fehlt eine Systematik zur Identifikation und Bündelung von Änderungen an After-Sales-Dienstleistungen, weshalb diese meist unstrukturiert erfasst und ad hoc durchgeführt werden. Daraus entstehen uneinheitliche Versionen der Dienstleistung, was eine vergleichende Leistungs- und Qualitätsmessung verhindert. Erst die Etablierung eines unternehmensweiten Service-Release-Managements ermöglicht die systematische Identifikation von notwendigen Änderungen an After-Sales-Dienstleistungen. So können Service-Releases effizient und kundenindividuell durchgeführt werden, ohne die Vergleichbarkeit und Performancemessung der eigenen Leistungserbringung zu beeinträchtigen. Um ein erfolgreiches Service-Release-Management im Unternehmen einzuführen, müssen die unternehmensinternen und -externen Einflüsse aller am Prozess beteiligten Stakeholder erfasst und bewertet werden.

#### **Entwicklung eines Leitfadens zur systematischen After-Sales-Dienstleistungserbringung**

Derzeit existiert kein einheitliches Verfahren zur Erfassung und Bewertung möglicher Einflüsse auf das Service-Release-Management. Aufgrund mangelnder Ressourcen gestaltet sich die Einführung eines Service-Release-Managements insbesondere für KMU schwierig. Im Rahmen des Forschungsprojekts wird deshalb ein Leitfaden zur systematischen Einführung eines Service-Release-Managements entwickelt. Um eine weite Verbreitung und einfache Anwendbarkeit zu ermöglichen, wird der entwickelte Leitfaden zudem in einem Softwaretool abgebildet.

#### **Praxisnahe Forschung – Chance für KMU**

Das Projekt wird von FIR und IPRI in Zusammenarbeit mit Unternehmen aus dem Mittelstand bearbeitet. An der Projektarbeit interessierte Unternehmen können sich mit den Instituten in Verbindung zu setzen und an den Projektergebnissen teilhaben.



## +++ PRESSEMITTEILUNG +++

### **Förderhinweis:**

Das IGF-Vorhaben 19548 N der Forschungsvereinigung FIR e. V. an der RWTH Aachen, Forschungsinstitut für Rationalisierung, Campus-Boulevard 55, 52074 Aachen, wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Weitere Informationen: [service-release.de](http://service-release.de).

[3.037 Zeichen inkl. Leerzeichen, 31. Mai 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 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.

### **Über IPRI**

Das International Performance Research Institute (IPRI) ist ein gemeinnütziges Forschungsinstitut auf dem Gebiet der Betriebswirtschaftslehre. Unter der Leitung von Prof. Dr. Mischa Seiter betreibt das Institut international angelegte Forschung mit dem Schwerpunkt auf Controlling sowie Performance Measurement und Management von Unternehmen und Unternehmensnetzwerken sowie öffentlichen Organisationen. Im Mittelpunkt steht die Durchführung von nationalen und internationalen Forschungsprojekten und Studien.



**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

**Ansprechpartner:**

FIR e.V. an der RWTH Aachen

André Offele, M.Sc.

Campus-Boulevard 55

52074 Aachen

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

Tel.: +49 241 4770-5209

E-Mail: [Andre.Offele@fir.rwth-aachen.de](mailto:Andre.Offele@fir.rwth-aachen.de)

**Ansprechpartner:**

International Performance Research  
Institute gGmbH

Fabian Schüler, M.Sc.

Königstraße 5

70173 Stuttgart

[www.ipri-institute.com](http://www.ipri-institute.com)

Tel.: +49 711 6203268-8005

E-Mail: [fschueler@ipri-institute.com](mailto:fschueler@ipri-institute.com)

**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)