

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

## **Fakten und Trends im Service 2015**

### **FIR und KVD führen Online-Umfrage zu innovativen Geschäftsmodellen im Service durch**

Das FIR an der RWTH Aachen führt gemeinsam mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) eine Online-Umfrage zum Thema „Neue Geschäftsmodelle im Service“ durch.

Die Umfrage ist Bestandteil der Studie Fakten und Trends im Service, die der KVD und das FIR jährlich veröffentlichen. Leitende Mitarbeiter aus unterschiedlichen Servicesparten werden gebeten, sich aktiv an der Untersuchung zu beteiligen und aktuelle Trends im Service einzuschätzen. Alle Teilnehmer erhalten im Nachgang zu der Umfrage eine kostenlose Zusammenfassung der Ergebnisse. Zusätzlich wird unter den Teilnehmern eine Teilnahme am 35. KVD-Service-Congress im November 2015 in München verlost. Die Online-Umfrage ist ab sofort im Internet unter der Adresse [www.service-studie.de](http://www.service-studie.de) abrufbar.

Die bereits neunte Ausgabe der Service-Studie beleuchtet in diesem Jahr das Trendthema ‚Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle‘. Auf Basis der anhaltenden Digitalisierung und damit einhergehenden neuen Möglichkeiten, Dienstleistungen zu erbringen, wie beispielsweise datenbasierte Dienstleistungen, stellen sich Unternehmen zunehmend die Frage, wie sie traditionelle Geschäftsmodelle im Service anpassen müssen, um im Wettbewerb weiterhin zu bestehen. Die wesentliche Herausforderung besteht hierbei darin, dass sie ihre Geschäftsmodelle stets an den sich kontinuierlich ändernden Rahmenbedingungen ausrichten müssen. Dabei muss ein innovatives Geschäftsmodell nicht gleich eine Weltneuheit wie bei dem Taxiservice „Uber“ darstellen. Vielmehr geht es darum, dass Unternehmen Veränderungen ihres Umfeldes frühzeitig erkennen und entsprechende Maßnahmen daraus ableiten.

„Bestehende Geschäftsmodelle müssen ständig kritisch hinterfragt und an aktuelle Bedürfnisse und Leistungen angepasst werden, denn der Kampf um die Spitzenplätze im Service geht weiter“, erklärt der FIR-Wissenschaftler und Koordinator der Untersuchungen, Marco Husmann. Aber was genau beschreibt ein Geschäftsmodell? Das Geschäftsmodell definiert, wie Produkt- oder Serviceinnovationen in wirtschaftlichen Erfolg übersetzt werden können und beantwortet dabei die drei wesentlichen Fragen: Welchen Nutzen stiften wir für wen? Wie stiften wir den Nutzen? Und wie verdienen wir Geld?

Die Auswertung der Ergebnisse soll unter anderem aufzeigen, inwieweit Unternehmen ihr Geschäftsmodell bereits an die aktuellen Entwicklungen angepasst haben, welche Impulse sie zum Anlass genommen haben, um ihr Geschäftsmodell

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

zu adaptieren und wo Hemmnisse im Hinblick auf das Verändern bestehender Geschäftsmodelle bestehen.

Weitere Informationen über das FIR und den KVD sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar:

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

[www.kvd.de](http://www.kvd.de)

[2.774 Zeichen inkl. Leerzeichen, 01. Juli 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 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. 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

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)