

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2010-XY	XY.09.2010	Gg/Cr			44	13. Aachener Dienstleistungsforum/ Nachberichterstattung	1/3

Service ist keine Eintagsfliege

Dienstleistungsforum zeigt Strategien für industrielle Services

Bereits zum 13. Mal lud das FIR an der RWTH Aachen Vertreter aus Forschung, Industrie und Politik zum „Aachener Dienstleistungsforum“ am 1. und 2. September in das Hotel Quellenhof ein.

Getreu dem Veranstaltungsmotto „Dienstleistungsproduktivität steigern – Liquidität sichern und neue Leistungssysteme gestalten“ diskutierten rund 130 Teilnehmer über die aktuellen Entwicklungen, Herausforderungen und Trends in der Branche.

Unter den Referenten befanden sich namhafte Persönlichkeiten wie Aachens Oberbürgermeister Marcel Philipp, der die Veranstaltungen mit einem Grußwort an die Gäste eröffnete. Er betonte, dass die Stadt Aachen stets die Themen „Historie“ und „Zukunft“ miteinander verbinde und dementsprechend stolz auf eine Veranstaltung mit derartiger Tradition sei.

„Das Thema Service ist keine Eintagsfliege“, so der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich. Man müsse kontinuierlich kundenindividuelle Leistungen erbringen und dennoch agil und liquide bleiben. Die Veranstaltung zeigte, dass Unternehmen flexible Konzepte benötigen, damit sie auf Schwankungen am Markt reagieren können.

Eines dieser Konzepte erklärte Dr. Gerhard Gudergan, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement am FIR, anhand des schwedischen Einrichtungskonzerns Ikea. Das Möbelhaus bindet Käufer zunehmend in Prozesse ein oder verlagert diese vollständig auf den Kunden. „Bei Ikea werden Tätigkeiten gezielt auf den Kunden übertragen. Er muss die Möbel selber aus den Regalen holen, nach Hause fahren und zusammenbauen“, erklärte Gudergan. Was auf den ersten Blick nachteilig wirke, berge sowohl für den Kunden als auch für das Unternehmen viele Vorteile. „Der Kunde braucht keine Termine mehr mit den Lieferanten zu vereinbaren, er muss keine Wartezeiten in Kauf nehmen und das Unternehmen spart an Organisationsaufwand und Kosten - dies wirkt sich für den Kunden positiv auf den Verkaufspreis aus“, so Gudergan.

Zudem präsentierten die Referenten zahlreiche Strategien, um die Produktivität von Unternehmen zu steigern. Die Produktnachfrage müsse zum Beispiel durch wechselnde Preise gezielt gesteuert und die damit verbundenen Dienstleistungen geplant werden. Produkte sollten auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten und individualisiert werden, ohne dass dies zu Lasten von Qualitätsstandards geht. Der Kunde müsse als Teil des Wertschöpfungsprozesses begriffen werden.

Die Kunden erwarteten nicht mehr, dass ein Unternehmen perfekt sei, vielmehr ginge es darum, den Kunden mit in den Verbesserungsprozess einzubeziehen und gemeinsam zu wachsen, erklärte Delf Schuman, „Vice President /Head of Corporate First Choice Office“ bei der Deutschen Post DHL.

Zusammenfassend zeigten sich die Organisatoren mit der Veranstaltung zufrieden. Das nächste Aachener Dienstleistungsforum findet bereits vom 17. bis zum 18. März 2011 statt. Weitere Informationen zu der Veranstaltung sind online abrufbar: www.dienstleistungsforum.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:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FIR:

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

Profil FIR:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbstständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.