+++ PRESSEMITTEILUNG +++

17. Aachener Dienstleistungsforum im Rückblick

Mit Daten von heute die Trends von morgen erkennen

Welche Rolle spielen datenbasierte Dienstleistungen und wie verändern sie die Wirtschaft und Gesellschaft? Welche Potenziale verbergen sich hinter digitalen Geschäftsmodellen und wie können Unternehmen jene gewinnbringend umsetzen? Diese und weitere Leitfragen standen im Fokus des 17. Aachener Dienstleistungsforums, das vom 26. bis 27. März im Cluster Logistik auf dem RWTH Aachen Campus stattfand. Veranstalter des renommierten Fachkongresses ist das FIR an der RWTH Aachen, das jährlich namhafte Vertreter aus Wirtschaft und Wissenschaft zum Diskurs einlädt.

Zu dem Thema „Datenbasierte Dienstleistungen“ äußerten sich Experten in einer Fülle von praxisbezogenen Vorträgen, unter ihnen befand sich auch die Professorin Sabina Jeschke, Direktorin des Institutsclusters IMA/ZLW & IfU der RWTH Aachen. Sie betonte die Bedeutung von Daten im Hinblick auf präzise Vorhersagen, die sich auch Firmen zunutze machen können. Das Thema Big Data betreffe dabei alle wissenschaftlichen Disziplinen und sämtliche Anwendungsfelder in der Praxis. So erklärte Jeschke, dass sich beispielsweise Grippewellen anhand gezielter Google-Trends-Analysen vorhersagen lassen, wenn plötzlich die Suchanfragen nach Ärzten oder Medikamenten in bestimmten Regionen steigen. Sie bezeichnete die Art und Weise, in der heute Prognosen gemacht werden können, als revolutionär.

Der Geschäftsführer des FIR und Gastgeber der Veranstaltung, Professor Volker Stich, führte dabei den enormen Datenzuwachs auf die Nutzung des *Cloud-Computings*, digitale Geschäftsmodelle wie Amazon, Machine-to-Machine-Lösungen und Social Media zurück. „Es werden jährlich mehr elektronische Daten generiert als Reiskörner geerntet“, so Stich. Diese Daten ermöglichten neue Geschäftsmodelle und lassen die Effizienz und Effektivität in den Arbeitsprozessen der Unternehmen steigen. Daten und Wissen seien die Währung der digitalen Welt, betonte Stich. Dabei sei es entscheidend, Vertrauen zu schaffen und Datensicherheit zu garantieren.

In dem Punkt, Deutschland nähme im Hinblick auf das Thema Industrie 4.0 eine Vorreiterrolle ein, waren sich nahezu alle Referenten einig. Jetzt sei es jedoch entscheidend, das zweite Zukunftsprojekt *Smart-Service-Welt* weiter voranzutreiben. Dieses legt den Fokus auf die Wertschöpfungsketten, die in der Industrie 4.0 entstehende intelligente Produkte (Smart Products) durchlaufen, nachdem sie die Fabrik verlassen haben. So betonte der Vorsitzende der Geschäftsführung der Firma Accenture, Frank Riemensperger, dass Deutschland mit „Industrie 4.0“ einen Markenbegriff geschaffen habe, der international verwendet würde. Es sei jedoch jetzt von zentraler Bedeutung, dass Deutschland auch weiterhin in dieser zunehmenden digitalisierten Welt den Anschluss international nicht verpasse.

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Unternehmen müssten sich darauf einstellen, zukünftig über Branchen und Sektorgrenzen hinweg zu kooperieren und ihr Dienstleistungs- und Produktportfolio mit Blick auf den Kunden konsequent erweitern und anpassen. Riemensperger stellte dementsprechend verschiedene datenbasierte Dienstleistungsmodelle vor und riet den Teilnehmern, ihre Produkte mit Services zu verknüpfen. Als innovatives Beispiel nannte er unter anderem eine Kontaktlinse für Diabetiker, mit deren Hilfe die Patienten ihren Insulinspiegel messen können. Ein weiteres Modell ist das Armband *Jawbone*. Dieses misst, wie viele Schritte man gemacht hat, wie lange man aktiv war und wieviel man geschlafen hat. Die Auswertung derartiger Daten könnten in Zukunft dazu dienen, beispielsweise Herzinfarkte kommen zu sehen und zu verhindern, erklärte Riemensperger. Als zentrale Herausforderung auf dem Weg zur *Smart-Service-Welt* stellte er die Entstehung neuer Kontrollpunkte auf digitalen Plattformen heraus, welche es durch deutsche Unternehmen zu besetzen gilt, damit Deutschland auch in Zukunft im internationalen, digitalen Wettlauf eine führende Rolle einnimmt.

Die zentrale Bedeutung von digitalen Dienstleistungen wurde auch in dem Vortrag von Eddie Mönch, Senior-Sales-Manager der Empolis information Management GmbH, deutlich. Produkte könnten kopiert werden, mithilfe von Services und unterstützenden IT-Lösungen könnten sich Unternehmen von der Konkurrenz differenzieren, so Mönch.

Bei der Entwicklung digitaler Servicekonzepte, wie beispielsweise Apps oder Online-Marktplätzen, sei es essenziell, den Konsumenten mit einzubeziehen. So erklärte Sunay Gündogan, Fachreferent After-Sales-Processes & -Development bei der Alfred Kärcher GmbH & Co. KG, dass Servicelösungen Win-win-Situationen schaffen müssten, die dem Kunden und dem Unternehmen gleichermaßen nutzen. Er griff das aktuelle Thema „Apps“ auf und berichtete über seine Erfahrungen bei der Entwicklung und Einführung einer App im B2B-Bereich bei Kärcher. Diese betrachtete er neben E-Mails und Hotlines als zusätzlichen Kommunikationskanal mit den gewerblichen Kunden. Es sei entscheidend, dass sich die Unternehmen überlegen, wie Kunden dazu beitragen können, die Effizienz in den Unternehmen zu verbessern, und wie man die Kunden dazu motivieren kann, sich in die Weiterentwicklung derartiger Servicekonzepte, wie Apps, einzubringen. Als ein Beispiel nannte Gündogan Workshops und Usability-Tests, die gemeinsam mit den Kunden durchgeführt werden müssten. Am Beispiel der App verdeutlichte Gündogan, dass Unternehmen die Daten dieser App, zum Beispiel zu Fehlermeldungen, auswerten und dazu nutzen könnten, ihre Produkte und Serviceleistungen weiter zu verbessern. Zudem hat der Kunde durch die App alle Daten zu seinem Produkt immer griffbereit und kann auch selbst Daten generieren. Hier sei es wichtig, bei der Entwicklung derartiger Apps frühzeitig Rechtsabteilungen einzubeziehen, um AGB zu erarbeiten, Urheberrechtsfragen zu klären und nicht zuletzt die Apps auf ihre Datensicherheit gegen Hacker zu testen.

Einen Höhepunkt der Veranstaltung bildete die Preisverleihung des Service-Innovation-Awards der Walter-Eversheim-Stiftung während des Abendprogramms

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

am ersten Veranstaltungstag. Insgesamt 37 Studenten aus 16 Teams der RWTH Aachen, der Maastricht University und internationaler Hochschulen haben die Herausforderung der Telekom AG angenommen und innovative Konzepte für neue Dienstleistungen durch den Einsatz von Machine-to-Machine(M2M)-Lösungen entwickelt. Am meisten überzeugt hat die Jury am Ende die Arbeit der Gruppe „JB4T“. Sie hat ein neues Geschäftsmodell für den Einsatz von 3D-Druckern in Industrieparks entwickelt. Das Konzept von Jennifer Willigers und Benedikt Moser, beide Studenten der RWTH Aachen University, behauptete sich dabei gegen die starke Konkurrenz und begeisterte nicht zuletzt die Jurymitglieder der Telekom.

Das nächste Aachener Dienstleistungsforum wird am 25. und 26. März 2015 in Aachen stattfinden. Weitere Informationen zum Aachener Dienstleistungsforum, zur Anmeldung sowie zum Service-Innovation-Award sind im Internet abrufbar: www.dienstleistungsforum.de, www.service-innovation-award.de.

[7.057 Zeichen inkl. Leerzeichen, 31. März 2014]

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 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 immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite www.campus-cluster-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