

## **Lean Services – Unternehmen lernen von Unternehmen**

### **FIR sucht Unternehmen für gemeinsame Benchmarking- Studie**

Das FIR an der RWTH Aachen ist auf der Suche nach Partnerunternehmen, die sich an einer Benchmarking-Studie zum Thema *Lean Services* beteiligen. Die Unternehmen bilden mit dem FIR ein Konsortium und vergleichen im Rahmen der Studie die Leistungsfähigkeit von circa 3 000 ausgesuchten Firmen (Branche, Größe, Land) im Bereich *Lean Services*. Dabei verfolgen sie bis September 2014 das gemeinsame Ziel, praktisch erprobte Erfolgskonzepte des Lean-Service-Managements aufzudecken.

Die Kernthemen der Befragung werden im Vorfeld bei einem Kick-off-Meeting gemeinsam mit dem Konsortium ausgearbeitet und auf die Bedürfnisse und individuellen Fragestellungen der Unternehmen angepasst. Untersucht werden dabei beispielsweise die Themen Transparenz von Verschwendung, Kundenwert, Kennzahlen im Serviceprozess, das Einbinden von Mitarbeitern in Unternehmensprozesse sowie Werkzeuge und Methoden im Dienstleistungsbereich.

„Konsortialpartner profitieren von dem Benchmarking, da sie unmittelbar Antworten auf ihre Fragen erhalten und erfahren, wie die Best-in-Class-Unternehmen Herausforderungen im Service meistern. Darüber hinaus bietet das

Benchmarking die Möglichkeit zum intensiven Austausch und Wissensaufbau“, erklärt der FIR-Geschäftsführer Professor Volker Stich.

Basierend auf den Ergebnissen der breit angelegten Vergleichsstudie, kürt das FIR fünf sogenannte „Successful-Practice-Unternehmen“, die von dem Konsortium jeweils einen Tag lang besucht werden. „Durch die Unternehmensbesuche ermöglichen wir den Beteiligten Einblicke in die Arbeitsweise von Firmen, die Konzepte des Lean-Managements schon heute erfolgreich in ihren Servicebereichen umsetzen. Unsere Konsortialpartner erhalten so auch Ideen für das eigene Unternehmen“, so Stich.

Interessierte Unternehmen können sich mit dem Projektverantwortlichen Maximilian Lukas unter folgender E-Mail-Adresse in Verbindung setzen:  
Maximilian.Lukas@fir.rwth-aachen.de.  
Die Teilnahme an der Studie ist für die Konsortialpartner kostenpflichtig.

Weitere Informationen über das FIR sind im Internet abrufbar: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de).

**Sehr geehrte Redaktion,**

für Rückfragen steht Ihnen der folgende 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. Maximilian Lukas  
Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-226  
E-Mail: Maximilian.Lukas@fir.rwth-aachen.de

**Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:**

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

## **Institutsprofil:**

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 ermöglichen wir eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen wie die Assec 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.