



UdZ

3/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

Information management



Foto: © 2007 RACC, España

www.fir.rwth-aachen.de

Die KVD-Dienstleistungsstudie

FIR und KVD ermitteln jährlich Fakten und Trends im Service

Was bewegt die Branche? Was sind Treiber und Best Practices für Erfolg mit Dienstleistungen? Wo liegen die Innovationspotenziale für neue Leistungen? Wohin bewegen sich Deutsche Dienstleistungsunternehmen? Welche Branche ist im Aufwind und warum? – Was sind die Fakten? Was sind die Trends? Dies sind nur einige Fragen, die für den Erfolg von Dienstleistungsunternehmen relevant sind. Einzelne mögliche Antworten gibt es mit Sicherheit auf einige dieser Fragen. Eine umfassende Auskunft über die Fakten und Trends in der Dienstleistungsbranche und insbesondere abgesicherte Antworten stehen bislang allerdings nicht zur Verfügung. Der KVD bietet dazu in Zusammenarbeit mit dem FIR erstmalig eine umfassende Studienreihe zu Fakten und Trends im Service an. Jährlich werden die Mitgliedsunternehmen exklusiv in einer schriftlichen Befragung durch den Verband zu ihrer Situation, den Rahmenbedingungen und Best Practices im Servicemanagement ihrer Unternehmen befragt.

Für den Erfolg von Dienstleistungsunternehmen und der von der produzierenden Industrie angebotenen Dienstleistungen sind viele Faktoren von Bedeutung. Diese reichen von der Servicestrategie, der Personalentwicklung, dem Prozessmanagement bis hin zum Einsatz mobiler Technologien, um nur einige Schlüsselfaktoren zu benennen. Einzelne mögliche Aussagen zur Relevanz dieser Erfolgsfaktoren gibt es mit Sicherheit. Eine umfassende Auskunft über die Fakten und Trends in der Dienstleistungsbranche und insbesondere abgesicherte Antworten zu Best Practices stehen allerdings nicht zur Verfügung.

Der Kundendienstverband Deutschland KVD hat sein Leistungsangebot ausgebaut und bietet in diesem Jahr erstmalig die KVD Studie zu Fakten und Trends im Service an. Das FIR unterstützt den KVD dabei in seiner Rolle als Forschungspartner für den Verband. Die Studie wird in Zukunft als Kooperationsprojekt von FIR und KVD durchgeführt. Jährlich werden die über 1200 Mitglieder des KVD exklusiv in einer schriftlichen Befragung durch den Verband zu ihrer Situation, den Rahmenbedingungen und Best Practices im Servicemanagement ihrer Unternehmen befragt. Damit wird in Zukunft eine der bedeutendsten Studien für das Thema Dienstleistungsmanagement in Deutschland überhaupt etabliert.

In diesem Jahr haben sich bereits weit über einhundert Unternehmen beteiligt. Die Ergebnisse werden jährlich im Rahmen des KVD Kongresses vorgestellt. Sie werden darüber hinaus auch in gedruckter Form zur Verfügung stehen. Einige der relevantesten Aspekte werden alljährlich wiederkehrend erhoben. So können mittelfristige Trends beobachtet und analysiert werden. Der viel zitierte Blick in die Glaskugel wird so schon bald ergänzt durch belastbare Daten aus mehreren Jahrgängen. Ein Teil der Studie bleibt offen für die aktuellsten Fragen und wird jährlich verändert.

So können aktuelle Entwicklungen und Änderungen aus Bereichen wie der Technologieentwicklung, aber auch der wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen schnell mit abgedeckt werden. Außerdem bietet dieser Teil den Raum für ein jährlich wechselndes, ausführlich behandeltes Schwerpunktthema. Dieses kann so in der genügenden Tiefe behandelt werden. Ergebnisse werden in der Art aufbereitet, dass im Sinne eines Benchmarks auch Unterschiede in den einzelnen Branchen erkennbar werden.

Informationen erhalten Sie über den Kundendienst Verband Deutschland www.kvd.de oder das FIR.



Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de



Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 3/2007, ISSN 1439-2585
 „UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.
 an der RWTH Aachen
 Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
 Tel.: +49 241 47705-0
 Fax: +49 241 47705-199
 E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
 Web: www.fir.rwth-aachen.de
 Bankverbindung: Sparkasse Aachen
 BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
 Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-150

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
 School of Communication, Information and New Media
 University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
 Ph.: +61 8 8302 4656, E-mail: office@m-publishing.com

Design und Bildbearbeitung, Satz und Layout
 Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

Druck

Kuper-Druck GmbH
 Eduard-Mörrike-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service

