

Digitalisierung reformiert Serviceprozesse

03.02.2014, 18:33 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Kundendienst-Verband Deutschland e.V.*

Presseagentur: *Medienhaus Waltrop*

Aachen, 23.01.2014 Kunden von heute fordern mobile Dienstleistungen und technische Hilfsmittel für Smartphones und Tablets, Social Media gewinnt im industriellen Servicegeschäft an Bedeutung und Soziale (Firmen-)Netzwerke sind auf dem Vormarsch. Dies sind nur drei der Erkenntnisse, die aus der aktuellen Service-Studie 2013 hervorgehen, die das FIR an der RWTH Aachen jährlich mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) durchführt.

Rund 200 Unternehmen haben sich an der Untersuchung beteiligt und an einer Onlineumfrage zum Thema „Service is going digital - Die Digitalisierung der Serviceprozesse“ teilgenommen.

„Wir erleben zurzeit einen regelrechten Digitalisierungsboom, der sich massiv auf die Servicebranche auswirkt. Die Auswertung unserer Forschungsarbeiten zeigt, was die Unternehmen im Hinblick auf das Thema Digitalisierung im Servicesektor bewegt, wo sie Potenziale und Entwicklungschancen sehen und welche Erfolgsstrategien sie heute schon umsetzen“, erklärt der FIR-Wissenschaftler Jan Siegers. Die Ergebnisse der Untersuchungen verschaffen dabei einen umfassenden Überblick, wie beispielsweise die Potenziale des mobilen Internets im Servicegeschäft gehoben werden können und welche Trends die nahe Zukunft bestimmen. Passend zum Thema ist die Studie in diesem Jahr erstmals digital verfügbar. Interessenten können über die Internetseite www.service-studie.de des KVD eine kostenlose Zusammenfassung der Studie herunterladen oder die gesamte Studie erwerben.

Weitere Informationen über das FIR und den KVD sind im Internet auf folgenden Seiten abrufbar: www.fir.rwth-aachen.de
www.kvd.de

Portrait

KVD e.V. – der Service-Verband

Der Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD) ist europaweit der größte und bedeutendste Berufsverband für Führungskräfte im Kundendienst und im Service. Eine breite Palette von Leistungen sorgt für ein starkes Angebot, das sich mittlerweile an über 1.600 Mitglieder richtet. Die Mitglieder nutzen mit dem KVD eine Plattform für professionelles Servicemanagement: Erfahrungsaustausch auf Management-Ebene, Best-Practice Veranstaltungen, Congressse, Service-Messen und Weiterbildungsangebote. Fachpublikationen und Service-Studien unterstützen die Entscheider im Kundenservice.

Kontakt: KVD e.V., Pliesterbecker Straße 165, 46284 Dorsten, Tel: 02362 . 9873-0, gs@kvd.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 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.

News-ID: 774994 • Views: 122 (Stand: 26.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/774994/Digitalisierung-reformiert-Serviceprozesse.html>