

**IPRI-Pressemitteilung vom 31. Mai 2017**

## **Forschungsprojekt zur systematischen Organisation von Service-Releases in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) startet**

*Das Forschungsprojekt „ReleasePro“ startet zum 01. Juni 2017 und ist eine Kooperation des International Performance Research Institut (IPRI) in Stuttgart und dem FIR e.V. an der RWTH Aachen (FIR). Im Rahmen dieses Projekts wird ein Service-Release-Management entwickelt, um speziell KMU systematische und effiziente After-Sales Dienstleistungen zu ermöglichen. Neben der Analyse der Systematik bestehender After-Sales Dienstleistungen wird ein Leitfaden für die Einführung eines systematischen Service-Release Managements sowie ein Service-Release-Navigator zur Unterstützung des Einführungsprozesses entwickelt.*

### **Service-Release-Management ermöglicht entscheidende Wettbewerbsvorteile**

Aufgrund einer fehlenden Systematik zur Identifikation und Bündelung von Änderungen an After-Sales Dienstleistungen, werden diese meist unstrukturiert erfasst und ad hoc durchgeführt, weshalb unterschiedliche Versionen der Dienstleistung entstehen. Dementsprechend kann keine vergleichende Leistungs- und Qualitätsmessung erfolgen. Die Etablierung eines unternehmensweiten Service-Release-Managements bietet die Möglichkeit zur systematischen Identifikation von notwendigen Änderungen von After-Sales Dienstleistungen. Damit können Service-Releases effizient und kundenindividuell durchgeführt werden, ohne die Vergleichbarkeit und Performancemessung der eigenen Leistungserbringung zu beeinträchtigen. Um ein erfolgreiches Service-Release-Management in Unternehmen einzuführen, müssen die unternehmensinternen und -externen Einflüsse aller am Prozess beteiligter Stakeholder erfasst und bewertet werden.

### **Entwicklung eines Leitfadens zur systematischen Erbringung von After-Sales Dienstleistungen**

Derzeit existiert kein einheitliches Verfahren zur Erfassung und Bewertung möglicher Einflüsse auf das Service-Release-Management. Aufgrund mangelnder Ressourcen tun sich insbesondere KMU mit der Einführung eines erfolgreichen Service-Release-Managements schwer. Im Rahmen des Forschungsprojekts wird deshalb ein Leitfaden zur systematischen Einführung eines Service-Release-Managements entwickelt. Um eine weite Verbreitung und einfache Anwendbarkeit zu ermöglichen wird der entwickelte Leitfaden zudem in einem Softwaretool abgebildet.

### **Praxisnahe Forschung – Seien Sie dabei!**

Das Projekt wird von IPRI und FIR in Zusammenarbeit mit erfolgreichen Unternehmen aus dem Mittelstand bearbeitet. Alle interessierten Unternehmen sind aufgefordert, sich mit den Instituten in Verbindung zu setzen. Gerne informieren wir Sie über die Möglichkeiten, wie Sie aktiv in die Projektarbeit einbezogen werden und von den Projektergebnissen profitieren.

**Förderhinweis:**

*Das IGF-Vorhaben 19548 N der Forschungsvereinigung FIR e.V. an der RWTH Aachen Forschungsinstitut für Rationalisierung, Campus-Boulevard 55, 52074 Aachen wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.*

**Ansprechpartner:**

International Performance Research Institute gGmbH  
Fabian Schüler, M.Sc.  
Königstraße 5  
D-70173 Stuttgart  
Telefon: 0711-6203268-8005  
Telefax: 0711-6203268-1045  
E-Mail: fschueler@ipri-institute.com

**Über IPRI:**

Das International Performance Research Institute (IPRI) ist ein gemeinnütziges Forschungsinstitut auf dem Gebiet der Betriebswirtschaftslehre. Unter der Leitung von Prof. Dr. Mischa Seiter betreibt das Institut international angelegte Forschung mit dem Schwerpunkt auf Controlling sowie Performance Measurement und Management von Unternehmen und Unternehmensnetzwerken sowie öffentlichen Organisationen. Im Mittelpunkt steht die Durchführung von nationalen und internationalen Forschungsprojekten und Studien.

**Weitere Informationen unter:**

[www.ipri-institute.com](http://www.ipri-institute.com)

**Ansprechpartner:**

FIR e.V. an der RWTH Aachen  
André Offele, M.Sc.  
Campus-Boulevard 55  
D- 52074 Aachen  
Telefon: 02414770-5209  
Telefax: 024147705199  
E-Mail: Andre.Offele@fir.rwth-aachen.de

**Über FIR:**

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. 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 leitet der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, zudem das Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Zur Stärkung des Standorts NRW unterstützt das FIR als Johannes-Rau-Forschungsinstitut zudem die Forschungsstrategie des Landes und beteiligt sich an den entsprechenden Landesclustern.

**Weitere Informationen unter:**

[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)