

## Pressemitteilung

FIR e.V. an der RWTH Aachen

Marion Riemer

24.03.2021

<http://idw-online.de/de/news765554>

Forschungsprojekte, Wettbewerbe / Auszeichnungen  
Informationstechnik, Maschinenbau  
überregional

## Benchmarking-Studie Customer-Insights | Der Schlüssel zu einem 360°-Kundenverständnis

### Center Smart Services, FIR und Partner identifizieren relevante Handlungsfelder

Aachen, 22.03.2021. Auf der Abschlussveranstaltung der Studie „Customer-Insights | Der Schlüssel zu einem 360°-Kundenverständnis“ wurden jetzt Successful-Practice-Unternehmen ausgezeichnet, die schon heute erfolgreich Customer Insights erheben und anwenden. Sie wurden im Rahmen einer Benchmarkings-Studie ausgewählt, die das Center Smart Services im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus und das FIR an der RWTH Aachen initiierten und gemeinsam mit Industriepartnern umsetzten. Das Konsortium aus AGCO, Hilti, Miele, P3, Fresenius Medical Care und Groupe PSA widmete sich hier Fragen zur erfolgreichen Etablierung eines Customer-Insight-Managements.

Den entscheidenden Vorsprung bei der Entwicklung eines kundenorientierten, unverwechselbaren Produkt- und Serviceportfolios haben Unternehmen, die wissen, was ihre Kunden denken, was sie sich wünschen und wie sie aus diesen Informationen, den Customer Insights, gewinnbringende Erkenntnisse zur Definition kundenzentrierter Produkte und Leistungen ableiten. Im Mittelpunkt der Benchmarking-Studie standen demnach Fragen dazu, welche Quellen und Methoden die meisten oder besten Informationen über den Kunden liefern, wie sich aus dem gewonnenen Wissen Handlungsempfehlungen ableiten lassen und diese in die Organisation, die Produkt- und Serviceentwicklung oder andere relevante Geschäftsbereiche zurückgeführt werden.

#### Identifizierung der Best Practice Ansätze durch eine europäische Benchmarking-Studie

An der Benchmarking-Studie beteiligten sich europaweit über 120 Unternehmen unterschiedlicher Branchen, aus denen das Konsortium die Best Practices in den relevanten Handlungsfeldern des Customer-Insights-Managements identifizierte. Diese Felder waren: Strategieentwicklung, Auswahl geeigneter Quellen, Analyse und Auswertung der Daten, Rückführung in die Geschäftsprozesse und Gestaltung der Organisation. Das Konsortium erhielt durch die Studienergebnisse und zahlreiche praktische Beispiele von Top-Performern des Benchmarkings exklusive Einblicke und identifizierte insgesamt 16 Erfolgsfaktoren entlang des zu Beginn des Projektes vom FIR an der RWTH Aachen und dem Center Smart Services entwickelten Customer-Insights-Ordnungsrahmens. Aus den anonymisierten Case-Studies der Top Performer wählte das Konsortium anschließend die aus seiner Sicht innovativsten Unternehmen aus, um deren Ansätze in Unternehmensbesuchen besser kennen zu lernen.

#### Auszeichnung der Successful Practice Unternehmen

Die Wahl fiel auf Wacker Neuson, Audi, E.ON, Linde Material Handling sowie Vorwerk International in Zusammenarbeit mit Westphalia Datalab. Im Rahmen virtueller Unternehmensbesuche ermöglichten die Unternehmen tiefe Einblicke in ihr Customer-Insights-Management und inspirierten die Konsortialpartner durch konkrete Beispiele und Projekte. Dazu gehörten u. a.: die Datennutzung aus vernetzten Maschinen zum Verständnis der Produktnutzung beim Kunden, direkte

Methoden der Kundeneinbindung in der Produkt- und Serviceentwicklung, etwa durch feste Gremien wie Panels oder Councils, Inhouse-Konferenzen und leistungsstarke Insights-Plattformen, um das Wissen über den Kunden im Unternehmen zu teilen und für alle Mitarbeiter verfügbar zu machen. In einem weiteren Beispiel wurde demonstriert, wie fortgeschrittene Methoden der Datenanalyse und der künstlichen Intelligenz bei der Klassifizierung von Service-Tickets und der Ursachenanalyse bei Reklamationen unterstützen. Alle besuchten Unternehmen überzeugten das Konsortium und freuten sich im Rahmen der Abschlussveranstaltung über die Auszeichnung mit dem Successful-Practice-Award. Das Center Smart Services, das FIR und die Mitglieder des Konsortiums gratulieren den ausgezeichneten Unternehmen und danken ihnen für die tiefen Einblicke in ihr Customer Insights Management.

#### Initiierung eines Expert Circles

Da Customer Insights für die beteiligten Konsortialpartner und die Successful Practice-Unternehmen ein strategisches Entwicklungsfeld der kommenden Jahre darstellen, ruft das Center Smart Services jetzt einen Expert Circle Customer Insights ins Leben. Ziel ist es, den regelmäßigen Austausch und das Netzwerk in der Community zu stärken. Interessierte Unternehmen, die ihr Customer-Insights-Management auf- und ausbauen wollen, sind eingeladen, sich dem Expert Circle anzuschließen.

wissenschaftliche Ansprechpartner:

Holst, Lennard  
Project Manager  
M.Sc.  
Tel.: +49 241 47705-206  
E-Mail: Lennard.Holst@fir.rwth-aachen.de

URL zur Pressemitteilung: <https://center-smart-services.com> Center Smart Services

URL zur Pressemitteilung: <http://subscription.fir.de> Subscription Business am FIR

Anhang Benchmarking-Studie Customer-Insights | Der Schlüssel zu einem 360°-Kundenverständnis  
<http://idw-online.de/de/attachment86098>