

# Steckbrief Forschungsprojekt



**A4I:**

## Analytics for Innovation

*Schlagwörter:* Business-Analytics-Methoden, Service-Engineering, Dienstleistungen, eventuell noch weitere?

## Projektziel:

Ziel des Forschungsvorhabens A4I ist es, kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bei der strukturierten Entwicklung von After-Sales-Dienstleistungen auf Basis von quantitativen Daten und geeigneten Business-Analytics-Methoden zu unterstützen. Als Ergebnis soll ein adaptierter Service-Engineering-Prozess die Nutzung quantitativer Methoden anhand von Fallstudien, Umsetzungsleitfäden und Planspielen aufzeigen.

## Management Summary:

Im Zuge des Forschungsprojekts Analytics for Innovation werden interne und externe Daten einbezogen sowie quantitative Methoden bei der Entwicklung neuer After-Sales-Dienstleistungen betrachtet. Durch die Verwendung geeigneter quantitativer Methoden (Business-Analytics) im Service-Engineering können Kundenanforderungen bereits im Entwicklungsprozess neuer After-Sales-Dienstleistungen präziser identifiziert werden, um das Marktpotenzial der neuen Leistung frühzeitiger abschätzen zu können. Daraus resultieren in KMU zum einen unmittelbare Nutzen, wie zum Beispiel Umsatzsteigerung bei Neukunden, da Kundenwünsche bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen direkt integriert werden, zum anderen mittelbare Nutzen: Verbesserung der Marktposition, weil Dienstleistungen bereits zu einem frühen Zeitpunkt unter Berücksichtigung der Kundenwünsche entwickelt und am Markt platziert werden können.

## Ansprechpartner:

Jan Kuntz  
FIR e. V. an der RWTH Aachen  
Tel. +49 241 47705-224

Sebastian Kasselmann  
IPRI gGmbH  
Tel. +49 711 6203268-8030

## Laufzeit:

01.10.2017 – 30.09.2019



## Förderhinweis:

Das IGF-Vorhaben 19692 N der Forschungseinrichtung FIR e.V. an der RWTH Aachen wird über die AiF im Zuge des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.