

Auf Kundenwünsche reagieren

Aachener Dienstleistungsforum verleiht erstmals einen Innovationspreis

VON BERTHOLD STRAUCH

Aachen. Wer weiß, wie sich ein neues Lifestyle-Produkt an den Mann oder die Frau bringen lässt, erhöht als Wissenschaftler in spe seine beruflichen Chancen. Drei Studenten der Maastrichter Universität heimsten den beim 14. Aachener Dienstleistungsforum erstmals verliehenen Innovationspreis des Service Science Innovation Lab (SSIL) am Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen und der Walter-Eversheim-Stiftung.

Christina Becker, Jennifer Loser und Paul Seidel haben sich kreative Gedanken gemacht, wie sich der „Direct Life Activity Monitor“ vermarkten lässt. Das technische Produkt kommt vom niederländischen Elektronikriesen Philips. Das Gerät, kaum größer als eine

Streichholzschachtel, überwacht die Bewegungen eines Menschen, der es in der Hosentasche mit sich führt. Es gibt Tipps, wie die Fitness ein Stück gesteigert werden kann. Der Mini-Monitor soll auch hierzulande den Markt erobern. Dem erfolgreichen Team winkt nun ein Preis in Form von „Naturalien“: ein Praktikum im internationalen Geschäft von Philips – vielleicht die Eintrittskarte in einen interessanten, lukrativen Dauerjob.

Wie man den Kunden etwas schmackhaft machen kann, stand in vielen Facetten auch im Mittelpunkt des von FIR-Geschäftsführer Professor Volker Stich moderierten Forums. Im Aachener Novotel kamen rund 130 Vertreter von Wirtschaft und Hochschulen zusammen. Hier äußern sich noch bis zum heutigen Freitag Experten in einer Fülle von Vorträgen zum

Thema „Kundenintegration“.

Zu den Vortragenden gehörte auch Christian Kühl, Sprecher der Geschäftsführung der Deutsche Telefon- und Marketing Services (DTMS) GmbH. Das Mainzer Unternehmen koordiniert zum Beispiel für das Bundesinnenministerium die Logistik für die Weiterleitung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 an Servicecenter.

Kühl wartete mit einem weiteren interessanten Praxisbeispiel auf. Auf einem Flughafen erfasst DTMS „Bluetooth“-Signale von Mobiltelefonen – anonym natürlich. Dabei kann auch festgestellt werden, ob sich in der Sicherheitskontrolle Schlangen bilden. Passagieren, die dort lange warten müssen, fehlt die Zeit, um in den Geschäften des Airports noch einzukaufen. Das ist das Signal, zügig weitere Schleusen zu öffnen.

V
M
B
ge
Dr
Ge
sar
hä
de
Sp
ru
ne
au
wi
ne
Tip
Sü
ter
au
M
di
sc
Pr
te
Ar