

Pressemeldung

Wachstum trotz Krise durch hochskalierbare IT-Services Dienstleistungsexperten diskutierten auf Tagung des AFSMI

Wiesbaden, 23. Juni 2009. Gemeinsam mit den Softwareexperten der Lexware GmbH & Co KG, einem Tochterunternehmen der Haufe Mediengruppe, gestaltete der Interessenverband der Hightech-Dienstleistungsbranche (AFSMI-German Chapter e.V.) seine 64. Fachtagung zu aktuellen Entwicklungen im Servicebereich. Das Thema der Veranstaltung, die am 18. und 19. Juni in Freiburg/Breisgau stattfand, lautete „Hochskalierbare Services“. Im Mittelpunkt stand die Ausgestaltung von Servicebeziehungen zwischen Kunden und Unternehmen. Welche Steuerungsmechanismen gibt es, um einen Kunden von der Designphase bis hin zur Vermarktung eines Produktes sowie der dazugehörigen Services zu begeistern und ihn zu halten? Wie unterscheiden sich sogenannte hochskalierbare IT-Services von einer klassischen one-to-one-Beziehung – etwa zwischen Kunden und Technikern vor Ort?

Anhand verschiedener Projekte demonstrierten die Referenten die Anwendung von hochskalierbaren Services im Volumenmarkt. Beispiel hierfür ist der Self-Service, der Kunden die Möglichkeit bietet, über verschiedene Schnittstellen einen Großteil von Lösungen zu ihren Fragen im Internet zu finden, entweder über die Supportseiten von Lexware oder direkt aus jedem Produkt heraus. „Hochskalierbare Services markieren einen weiteren Schritt auf dem Evolutionspfad industrieller Dienstleistungen“, erklärte etwa Referent Meinolf Meyer von der Schickler Unternehmensberatung. Doch es reiche nicht aus, alte Technologie einfach durch aktuellere zu ersetzen. „Vor allem ist ein hoher Grad an Transparenz und Dokumentation entscheidend für den Erfolg, genauso wie zum Beispiel der intensive Datenaustausch zwischen Einzelelementen und der Servicezentrale.“ Das Ergebnis sind flexible individuelle Services, wie sie Isabel Blank, Leiterin Produktmanagement bei Lexware, am Beispiel des Lexware

AFSMI-German Chapter e.V.

Business Portals erläuterte. Zu weiteren Referenten zählten Claudius Wissler, Leiter des Bereichs Virtual Product Design bei Lexware, Martin Beyerle, tätig als Berater der Kölner Hochschule für Design Service, Ingo Kreuzer, Geschäftsführer der Usability Agentur UI LAB, Thomas Thürling, Leiter des 1st-level-supports und Anna Avramidis, Leiterin des 2nd-level und 3rd-level-supports im Haufe Service Center sowie Andreas Steffen, der als Geschäftsführer von Lexware und des Haufe Service Centers das Rahmenprogramm der Tagung gestaltete.

„Wer als Unternehmen seine Services verbessert, kann solide Wachstumspotenziale heben. Durch hochskalierbare Services können Unternehmen ganz neue individuelle Angebote für Kunden generieren, die immer weniger nur ein Produkt, sondern auch gleichzeitig den optimalen Service nachfragen – vor allem im Hightech-Bereich. Guter Service wird zu einem immer stärkeren Wettbewerbsvorteil, gerade in schwierigen Zeiten“, erklärt Markus Schwarz, Präsident des AFSMI-German Chapter e.V.

Über AFSMI-German Chapter: Die AFSMI (Association for Service Management International) ist ein weltweit agierender Berufs- und Interessenverband für Führungskräfte aus allen Sparten der Service-Branche. Das deutsche Chapter der Organisation ist uneigennützig tätig und verfolgt keine wirtschaftlichen Zwecke. Er ist politisch und religiös neutral und unabhängig. Das AFSMI-German Chapter zählt zu den aktivsten Chaptern in Europa, wurde kürzlich als weltweit bestes Chapter der AFSMI ausgezeichnet und arbeitet eng mit seinen ausländischen Schwesterverbänden zusammen. Seine Mitglieder repräsentieren Servicebereiche in Unternehmen aus verschiedenen Hightech-Branchen. Hierzu zählen beispielsweise die Deutsche Telekom, Siemens, IBM, Microsoft und Bosch-Rexroth.

Über AFSMI: Die AFSMI (Association for Service Management International) ist ein weltweit agierender Berufs- und Interessenverband für Führungskräfte aus allen Sparten der Service-Branche. Die Organisation AFSMI wurde 1975 in Amerika gegründet. Heute ist AFSMI in 20 Ländern mit 40 Chaptern vertreten weltweit und einer der wichtigsten Verbände der Serviceindustrie. AFSMI bietet ihren Mitgliedern Informationsaustausch, Training, Weiterbildung, Teamunterstützung, ein modernes Peer-to-Peer-Netzwerk, sowie Forschung und Studien.

Kontakt für Presse:

PR!NT Communications Consultants GmbH
Claudia Schneider
Berliner Allee 10
40212 Düsseldorf
Tel.: +49-211-6013-5306
Email: presse@afsmi.de

AFSMI-German Chapter e.V.