

## Pressemeldung

### **Zukunftsmarkt: Industrielle Dienstleistungen**

#### **Tagung „Service-Vertrieb“ des ASFMI an der Hochschule Furtwangen**

**Wiesbaden, 30.09.2011.** Die Industrie ist sich einig: Dienstleistungen dienen Unternehmen mehr und mehr zur Differenzierung ihrer Produkte im Wettbewerb und sind somit heute ein wichtiger Beitrag zum Unternehmenserfolg! Das jedenfalls ist der Tenor der 73. Fachtagung „Service-Vertrieb“ der Association for Services Management International (ASFMI), die am 29.09.2011 an der Hochschule Furtwangen (HFU) stattfand und an der rund 100 Unternehmensvertreter und Wissenschaftler teilnahmen. Gastgeber war die Fakultät Product Engineering/Wirtschaftsingenieurwesen der HFU, die damit das 10jährige Jubiläum ihres Masterstudiengangs Sales & Service Engineering beging und seit zwei Semestern einen Bachelorstudiengang Service Management anbietet.



*Die Veranstalter der Tagung zum Thema Service-Vertrieb (von links): Studiendekan Harald Kopp (HFU), Rektor Rolf Schofer (HFU), Dekan Robert Schäflein-Armbruster (HFU), Wilhelm Taurel (AFSMI), Till Post (AFSMI). Bild: Wursthorn*

Service ist ein brandaktuelles „Zukunftsthema“ für den Wirtschaftsstandort Deutschland. Das zeigte sich schon im ersten Vortrag von Stefan Christ, Leiter Strategisches Marketing des ThyssenKrupp Metallcenters. Er referierte über die Bedeutung der Markenkommunikation und einer stärkeren

Ausdifferenzierung über Serviceangebote in einem eher „konservativen und wenig innovativen Markt“ wie der Metallindustrie. „Services können hier ein Alleinstellungsmerkmal sein und sind wichtig für die Kundenzufriedenheit“, so Christ.

Wilhelm Taurel vom Zentrum für Bildung und Forschung des AFSMI German Chapters ging der Profitabilität von Services auf den Grund und betrachtete dazu nicht nur den deutschen, sondern auch den US-amerikanischen Markt. In diesem Zusammenhang ist die systematische Analyse der Umsätze nach Hardware-, Software- und Serviceanteilen ein interessanter Aspekt. Sein Fazit: Die Unternehmen bauen ihre Services kontinuierlich aus, die Margen sind meist hervorragend und werden von neuen Themen wie Social Media und Cloud Computing zusätzlich befeuert.

Nachdem Taurel eher die große, multinationale Unternehmen im Auge hatte, sprach Referent Johannes Stauber aus der Sicht eines Unternehmens mit knapp über 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern: der Mehrer Kompressoren GmbH. Der Balingen Mittelständler hat zuletzt seinen gesamten Service umstrukturiert und setzt weltweit auf Partner, die in ihrem jeweiligen Markt selbstständig agieren. Geschult wird das Personal der Partner vorab in der firmeneigenen Mehrer Academy. Das Unternehmen konnte so den Serviceanteil am Gesamtumsatz in den vergangenen Jahren von 15 auf rund 40 Prozent steigern.

Ralf Petersen von Endress & Hauser befasste sich in seinem Vortrag mit dem Unterschied zwischen Service- und Produktgeschäft. Anders als bei Produkten seien Services kundenindividuelle Leistungen mit einem deutlich höheren Aufwand im Vertrieb. „Service ist keine Katalogware“, erklärte Petersen. Hinzu kämen im Bereich Service „andere Ansprechpartner, ein anderer Wettbewerb und andere Instrumente.“ Wie alle Referenten der Tagung zeigte aber auch er sich überzeugt vom Marktpotenzial industrieller Dienstleistungen: „Wenn man deutlich mehr wachsen will als der Wettbewerb, muss man über das Produkt hinausgehen – zum Beispiel mit Serviceangeboten!“

Die Servicestrategie der Chiron-Werke, einem Maschinenbauer in Tuttlingen, stellte Paul Buschle vor. Ganz speziell ging der Bereichsleiter Service dabei auf die Forderungen der Kunden an industrielle Dienstleistungen ein: Neben einer umfassenden Beratung wünschten sich die Kunden laut Buschle von Chiron vor allem „kurze Reaktionszeiten, Fernwartung und Online-Support sowie IT-Unterstützung“. Das Wichtigste aber sei stets, dass die Maschinen keine oder nur sehr geringe Ausfallzeiten hätten. Daran müssten sich auch Serviceleistungen messen.

Den Abschluss der Tagung an der Hochschule Furtwangen an der Fakultät Product Engineering / Wirtschaftsingenieurwesen bestritt Jürgen Hinn, Geschäftsführer der Testo Industrial Services GmbH, einer Tochter der Testo AG in Lenzkirch. Das Unternehmen mit rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat seinen Standort in Kirchzarten und ist inzwischen auch weltweit in vielen Ländern vertreten. Es nahm seit seiner Gründung 1994 eine rasante Entwicklung und generiert heute über 20 Mio. Euro Jahresumsatz – Tendenz weiter steigend. Das wundert nicht, denn insgesamt schätzt Jürgen Hinn das Potenzial des Marktes für industrielle Dienstleistungen auf über 200 Mia Euro.

Der AFSMI und die Hochschule Furtwangen ließen die Veranstaltung mit einem gemütlichen Abend ausklingen, der Raum für viele Diskussionen der Teilnehmer gab.

**Über AFSMI-German Chapter:** Das deutsche AFSMI Chapter ist Mitglied der CFSMI (Confederation for Services Management International) [www.cfsmi.eu](http://www.cfsmi.eu), einem europaweit agierenden Berufs- und Interessenverband für Führungskräfte aus allen Sparten der Service-Branche und Partner der TSIA (Technology Services Industry Association) [www.tsia.com](http://www.tsia.com), die ihren Sitz in den USA hat. Es ist uneigennützig tätig und verfolgt keine wirtschaftlichen Zwecke. Es ist politisch und religiös neutral und unabhängig. Das AFSMI-German Chapter [www.afsmi.de](http://www.afsmi.de) zählt zu den aktivsten Chapters in Europa, wurde 2008 als weltweit bestes Chapter 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 CFSMI:** Die CFSMI (Confederation for Service Management International) [www.cfsmi.eu](http://www.cfsmi.eu) ist ein europaweit agierender Berufs- und Interessenverband für Führungskräfte aus allen Sparten der Service-Branche. Die Vorläuferorganisation AFSMI wurde 1975 in Amerika gegründet und ist heute integriert in die TSIA (Technology Services Industry Association), die im Oktober 2009 mit SSPA (Service & Support Professionals Association) und TPSA (Technology Professional Services Association) zusammengeführt wurde. Die TSIA [www.tsia.com](http://www.tsia.com) hat etwa 300 global agierende Mitgliedsunternehmen und gilt weltweit als einer der wichtigsten Verbände der Serviceindustrie. Die CFSMI wurde im April 2010 gegründet und umfasst die europäischen Chapter des ehemaligen AFSMI. Sie bietet ihren ca. 400 Mitgliedern Informationsaustausch, Teamunterstützung, ein modernes Peer-to-Peer-Netzwerk, sowie Forschung und Studien.

Pressekontakt / Ansprechpartner:

Till Post, AFSMI German Chapter e.V. Vorstand

Tel.: +49.89.532380; Mobil: + 49.172.8446836; Mail: [t.post@afsmi.de](mailto:t.post@afsmi.de)