

## Pressemeldung

### **VOICE Days plus 2010 erstmalig mit Strategieforum des AFSMI für Servicemanager**

**Wiesbaden, 14. Oktober 2010.** Am 12. und 13. Oktober informierten sich zahlreiche Interessierte auf den VOICE Days plus 2010 über Strategien, Lösungen und Erfolgsbeispiele für das Management der Kundeninteraktion. Der Kongress für Kunden-Interaktionstechnologien fand parallel zur Leitmesse für Kundenbeziehungsmanagement, der CRM expo, im Messezentrum Nürnberg statt. Erstmals beteiligte sich auch der AFSMI-German Chapter e.V. an den VOICE Days plus mit einem Strategieforum für Servicemanager. An zwei Tagen wurde den rund 4.000 Fachbesuchern ein Mix aus Information, Praxiswissen und Networking präsentiert. Dabei standen besonders die Beziehungen von Unternehmen zu ihren Kunden im Mittelpunkt. Denn Geschäftserfolg hängt heute wesentlich von den Serviceleistungen der Unternehmen ab.

Am ersten Kongresstag fand unter dem Motto „Von der Service-Werkstatt zum Smart Service“ das Strategieforum für Servicemanager statt. Die Organisation erfolgte in Kooperation mit dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) und dem Serviceverband Association for Service Management International (AFSMI). Experten der Servicebranche gaben Einblicke in neueste Erkenntnisse zu den Themen Customer Experience beim Serviceeinsatz als Teil der Markenstrategie, kundengerechte Serviceentwicklung und Nutzung neuer Servicetechnologien.

Hilbrand Rustema, Managing Director bei Noventum Service Management Consultants und Vorstand des niederländischen Chapters des AFSMI, betonte in seinem Vortrag den großen ökonomischen Nutzen von gutem Service und die Strategien, die dazu angewendet werden können. Wie man Kunden- und Mitarbeitererfahrung zusammenbringt und dadurch erfolgreich Kunden an sein Unternehmen binden kann, erklärte René Degen, Partner von Noventum Service Management Consultants. Einblicke in die tägliche Arbeit des Labors „ServLab“ gab Thomas Meiren vom Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO). Dort werden neue Services erfolgreich entwickelt und getestet. Matthias Pyroth, Director Consumer Care Philips, stellte in seinem Vortrag die

AFSMI-German Chapter e.V.

zentralgesteuerte Vor-Ort-Reparatur für TV-Geräte vor. Dadurch lässt sich Service schneller, günstiger und vor allen Dingen kundenfreundlicher gestalten.

Jens Bohlen, Senior Vice President Wincor Nixdorf, präsentierte den Anwesenden ein innovatives und kundenorientiertes Serviceangebot. Er sprach über die Bargeld Tankstellen der Postbank bei Shell, die für einen optimierten Bargeldkreislauf zwischen Banken und Handel sorgen. Vertreter der Hightechbranche stellen den Nutzen neuer Servicetechnologien für ihren Bereich in den Vordergrund. Dr. Andreas Rebetzky, cioform, sprach über die Optimierung des Wertbeitrags der IT für Service-Organisationen. Wie wichtig „smartes“ Service Management zur Wartung von dynamischen IT Infrastrukturen ist, machte Uwe Nowak von IBM Deutschland in seinem Vortrag deutlich.

Im Anschluss an das Strategieforum wurde am Abend im Rahmen des VOICE Night Networking-Dinners erstmalig der Smart Service Award vergeben. Der Preis für den smartesten (Kunden-)Service wurde in den Kategorien Voice, Mobile, Web und POS verliehen. Gesucht wurde die aus Kundensicht beste technische und wirtschaftliche Gesamtlösung mit Fokus auf Service Design, Self Service und Innovation. Wilhelm Taurel, Vizepräsident des AFSMI-German Chapter e.V. und Jurymitglied, zum Hintergrund des Preises: „Er ist eine sichtbare Anerkennung für die stetige Arbeit an cleveren Lösungen im Dienstleistungsbereich.“

Nicht weniger als 40 Einreichungen galt es für die Jury im Vorfeld zu bewerten. Zu den Bewertungskriterien zählten u.a. technische Realisierbarkeit, Tragfähigkeit des Geschäfts bzw. Servicemodells sowie der Komfort von Benutzerschnittstellen.

Ausführliche Informationen zu den Preisträgern und ihren Projekten finden Sie unter [www.smartservice-award.com](http://www.smartservice-award.com).



**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, Training, Weiterbildung, Teamunterstützung, ein modernes Peer-to-Peer-Netzwerk, sowie Forschung und Studien. Die CFSMI aktualisiert zurzeit die Partnerschaftsplattform mit der TSIA.

**Kontakt für Presse:**

PR!NT Communications Consultants GmbH  
Claudia Ebert  
Berliner Allee 10  
40212 Düsseldorf  
Tel.: +49-211-6013-5306  
Email: [presse@afsmi.de](mailto:presse@afsmi.de)

---

AFSMI-German Chapter e.V.