



Pressemeldung

Service ohne Grenzen – Neue Wege auf der Technology Services Europe Konferenz 2009 in Barcelona

Wiesbaden, 03. April 2009. Vom 1. bis 3. April fand in Barcelona die diesjährige Technology Services Europe Konferenz 2009 (TSE 2009) zum Thema „Service ohne Grenzen“ statt. Präsentiert wurde das Event von den drei führenden Verbänden der Service-Branche AFSMI, SSPA und TPSA. Die TSE 2009, auf der rund 100 internationale Serviceunternehmen vertreten waren, beschäftigte sich mit den speziellen Erfordernissen und Merkmalen, die den europäischen Dienstleistungsmarkt einzigartig machen.

Top-Speaker und Vordenker referierten hierzu über neueste Erkenntnisse von Service-Strategietrends und diskutierten zu Best Practice und innovativen Servicelösungen. Das eindrucksvolle Programm von Vorträgen und konzeptionellen Gesprächen befasste sich mit der Frage, wie in Europa tätige multinationale Dienstleistungsunternehmen erfolgreich die Bedürfnisse des europäischen Service-Marktes abdecken können. Hierzu zählen unter anderem Themen wie:

- Kosteneffektive und mehrsprachige „Support Modelle“
- Anpassen von Dienstleistungsmodellen, um den Ansprüchen kleinerer Länder gerecht werden zu können
- Richtiger Umgang mit Wechselkursen, um die Wirtschaftlichkeit zu garantieren
- Erfolgsstrategien in einem Festpreismarkt
- Kostenstrukturen optimieren
- Effektive Support-Modelle, um Produkte global anbieten zu können
- Wirtschaftlichkeitsherausforderungen bei der Bearbeitung kleiner bis mittelgroßer Märkte

AFSMI-German Chapter e.V.



Hochkarätige Redner präsentierten ein breites Spektrum von Technology Service Unternehmen und bildeten alle Arbeitsbereiche innerhalb der Service-Branche ab. In der Eröffnungsrede der TSE 2009 skizzierte J.B. Wood, Präsident des weltweiten AFSMI Verbandes mit Vertretungen in 20 Ländern und über 1.500 Mitgliedern, die Idee des „Service ohne Grenzen“. Ziel dieses Konzepts sei es, organisatorische, geographische und finanzielle Grenzen einzureißen, um den Serviceerfolg zu maximieren, so Wood.

Zu den Referenten zählten unter anderem Eric Sisi, Vize Präsident EMEA Technical Support & Services, McAfee und Stuart Cooper, Executive Vice President Global Services, Alcatel-Lucent Enterprise Business Group. In seinem Vortrag befasste sich Dr. Richard Straub, Senior Advisor des Vorsitzenden von IBM Europe, Middle East and Africa mit der Frage „Where is the ‚Science‘ in Services?“. Didier Lambert, CIO, Essilor und ehemaliger Präsident von CIGREF referierte zum Thema „Technology Services: CIO’s Expectations“.

Den Abschluss der dreitägigen Veranstaltung bildete der Vortrag von Prof. Klaus-Peter Fähnrich, Inhaber des Lehrstuhls Business Information Systems der Universität Leipzig: „Service Engineering: What Do We Mean by It, and Do We Really Need It?“. In seiner Rede gab Prof. Fähnrich einen Überblick, was Service Engineering bisher erreicht hat und widmete sich der Frage, ob wir Service Engineering wirklich brauchen. Service Engineering – oder auch Dienstleistungsentwicklung – beschreibt die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen unter Verwendung geeigneter Modelle, Methoden und (Software-)Werkzeuge.



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 Chapters 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 Chapters 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.