



## Pressemeldung

### **Studie Future Service Management Service auf dem Vormarsch in Deutschland**

Hamburg/ Wiesbaden, 1. Oktober 2009. Dienstleistungen sind für viele Unternehmen der Technologiebranchen Deutschlands nicht mehr wegzudenken. Maßgeschneiderte Kundenlösungen stehen dafür ganz oben auf der Prioritätenliste der Unternehmen. Dies ist die Hauptaussage einer kürzlich veröffentlichten Studie "Future Service Management" der ISS Business School of Service Management und des AFSMi German Chapter, dem führenden Berufs- und Interessenverband der Service-Branche in Deutschland.

"Lösungen stärken die Kundenbindung", betont Professor Tilo Böhmann von der ISS Business School Hamburg. "Gleichzeitig sehen die Unternehmen hier den Schlüssel für weiteres Wachstum im Servicemarkt". In den Unternehmen werde auch erkannt, dass der Weg zu mehr Wachstum über den Aufbau neuer Kompetenzen im Servicemanagement notwendig ist. Hierzu müssten Erkenntnisse aus den klassischen Fachgebieten wie der Logistik, Instandhaltung oder IT mit betriebswirtschaftlichem Management-Know-how verknüpft werden. Nur so können individuelle Lösungen konsequent an den Geschäftszielen und Geschäftsprozessen der Kunden ausgerichtet werden, lauten weitere Ergebnisse der Studie.

"Der Einsatz von „Remote Services“-Technologien und -Konzepten nimmt weiter zu. Planung, Erbringung und Überwachung von Services werden mittels modernster IT-Systeme vernetzt und durchgeführt - über Standorte und Ländergrenzen hinweg. Hierin sehen die Unternehmen für Service-Geschäftsmodelle die Zukunft. Dies gilt auch, weil der gezielte Einsatz von Remote Services auch Möglichkeiten zur Standardisierung von einzelnen Serviceprozessen erleichtert", erläutert Wilhelm Taurel, Vizepräsident des AFSMi German Chapter, die Erkenntnisse.

Jedoch müssen Unternehmen auch den "smart shopper Trend" berücksichtigen, bei dem alleine der Preis ausschlaggebend für die Auswahl eines Angebotes ist. Hierfür müssen Standardlösungen erarbeitet werden, die bestimmte Servicestandards erfüllen.

Teilnehmer der Befragung waren ausgewählte Service-Manager aus den Bereichen Automobilwirtschaft, Informations- und Kommunikationstechnologie, Maschinen- und Anlagenbau, Medizintechnik und Logistik, wie z.B. Siemens, Nokia oder BMW.

Hinweis: die Zusammenfassung der Studie, Fotos und Kontaktdaten der Ansprechpartner sind auf Anfrage gern erhältlich.



### **Über die ISS Business School of Service Management:**

Die ISS International Business School of Service Management ist eine staatlich anerkannte private Hochschule (University of Applied Sciences), die berufsbegleitende Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte anbietet. Sie fördert mit ihren Programmen die Servicementalität in Unternehmen, die Entwicklung tragfähiger Partnerschaften mit Kunden sowie die Kompetenzen für Entwicklung, Vermarktung und Realisierung von Kundenlösungen. "Service First" - Dienstleistungen zum Erfolgsfaktor für Unternehmen zu machen, ist die Philosophie der ISS. Der 3. Durchgang des berufsbegleitenden MBA Service Management startet im Januar 2010, der berufsbegleitende Bachelor im April 2010.

### **Über den 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 und ist heute weltweit in 12 Ländern mit mehr als tausend Einzelmitgliedern vertreten. Im Verbund mit SSPA (Service & Support Professionals Association), TPSA (Technology Professional Services Association) und SRIL (Service Research & Innovation Institute) mit zusammen etwa 300 global agierenden Mitgliedsunternehmen gilt AFSMI weltweit als einer der wichtigsten Verbände der Serviceindustrie. AFSMI bietet ihren Mitgliedern Informationsaustausch, Training, Weiterbildung, Teamunterstützung, ein modernes Peer-to-Peer-Netzwerk, sowie Forschung und Studien.

Der AFSMI-German Chapter zählt zu den aktivsten Chapters in Europa 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.

### **Kontakt für Presse:**

Henning Lindhorst  
ISS International Business School  
of Service Management  
University of Applied Sciences  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9  
D - 22085 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 536 991 - 34  
Fax: +49 (0)40 536 991 - 66  
E-Mail: [lindhorst@iss-hamburg.de](mailto:lindhorst@iss-hamburg.de)