

## Pressemeldung

### **Technology Services Europe 2011 – neue Herausforderungen für europäische Service-Profis**

**Wiesbaden, 20. April 2011.** Anfang April fand die europäische Konferenz für die Hightech-Serviceindustrie „Technology Services Europe 2011“ in Berlin statt. Ausgerichtet wurde die Veranstaltung von der Technology Services Industry Association (TSIA) in Kooperation mit der Nachfolgeorganisation des Association for Service Management International (AFSMI), der Confederation For Services Management International (CFSMI). Im Zentrum der Veranstaltung stand die Bewertung von aktuellen Trends in der Servicebranche und die Herausforderungen und Möglichkeiten in diesem Bereich auf dem europäischen Markt, beispielsweise die Förderung von Produktakzeptanz und neue konsumorientierte Modelle im Dienstleistungsbereich, sowie die effektive Nutzung von Social Media in Dienstleistungsunternehmen.

Zu den Referenten zählten Führungskräfte der Firmen Compaware, EMC, Endress+Hauser, Novabase, Siemens Healthcare und TSIA, die in ihren Präsentationen prägnante Problemstellungen im Servicebereich offen legten. Die Vorträge stießen Diskussionen auf allen Organisationsebenen an und boten zudem detaillierte Einsichten in die wichtigsten und erfolgsversprechenden Service-Strategien.

Thomas Lah, TSIA-Geschäftsführer diskutierte „Destruktive Kräfte in Technology Services“ und skizzierte dabei drei Trends, die traditionelle Dienstleistungsgeschäftsmodelle stören: Cloud Computing, Utility Computing und Veränderungen wichtiger Märkte. Gleichzeitig bot er Lösungen an, die sich den Herausforderungen dieser Probleme stellen.

J. B. Wood, TSIA Präsident und CEO, hielt die Schlussrede mit dem Titel „Die sich verändernde Rolle von Dienstleistungen im Verkaufsprozess“ und präsentierte damit provokative Ideen zur anstehenden großen Revolutionierung des traditionellen

Go-to-Market-Modells. „Die Informationsangebote der TSE Veranstaltung leiten und lenken IT-Dienstleistungsprofis auf dem Weg zu neuen Erfolgen in ihren jeweiligen Organisationen“, erklärte Wood.

Jedes Jahr wird die TSE Konferenz als Chance gesehen, um Senior- und Junior-Führungskräften wichtige Einblicke in die Strategieentwicklung ihrer Branche zu geben. Bei dem Treffen führender europäischer IT-Unternehmen haben die Dienstleistungsprofis die Möglichkeit sich fortzubilden, sich zu engagieren und sich über Lösungen sowie über Best Practice Beispiele auszutauschen. J. B. Wood unterstrich noch einmal die Bedeutung der Veranstaltung: „Gleichgesinnte Profis aus ganz Europa kommen hier unter einem Dach zusammen. Sie können sich über alltägliche Probleme der Branche austauschen und sich gemeinsam optimal auf Zukunftstrends im IT-Dienstleistungsbereich einstimmen.“

Am Vorabend der TSE Konferenz fand das AFSMI German Chapter Event, erstmals gemeinsam mit den anderen europäischen AFSMI-Chaptern, statt. Bei diesem Treffen bot das AFSMI German Chapter seinen Mitgliedern die Möglichkeit des Networking auf deutscher, europäischer und internationaler Ebene. Themen der Veranstaltung waren die Zukunft Europas im Hightech-Servicebereich und ein Überblick über den Status des AFSMI German Chapters bei der Confederation for Services Management International (CFSMI). Markus Schwarz, Präsident des AFSMI German Chapter und President CFSMI, empfing und begrüßte die anwesenden Mitglieder. Anschließend referierte Renate Wolf, EADS Senior Vice President and Head of Services Development, über die „Chancen und Herausforderungen in der europäischen Zusammenarbeit“. Darüber hinaus hatten die Mitglieder am nächsten Tag die Chance, an der TSE-Konferenz teilzunehmen und geschäftliche Beziehungen zu festigen.



**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 CSFMI 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 CSFMI aktualisiert zurzeit die Partnerschaftsplattform mit der TSIA.

**Kontakt für Presse:**

PRINT Communications Consultants GmbH  
Stephanie Schulz  
Berliner Allee 10  
40212 Düsseldorf  
Tel.: +49-211-6013-5306  
Email: [presse@afsmi.de](mailto:presse@afsmi.de)

AFSMI-German Chapter e.V.