

## Pressemeldung

### **Optimierung der Geschäftsprozesse durch Business Service Management**

**Wiesbaden, 04. Dezember 2009.** Die 66. Tagung des AFSMI-German Chapter e.V. stand unter dem Thema „Business Service Management“. Gemeinsam mit seinem Mitgliedsunternehmen Wincor Nixdorf GmbH präsentierte die Association for Service Management International (AFSMI) verschiedenste Aspekte des Trend-Themas Business Service Management, der effektiven und effizienten Ausrichtung des Unternehmens auf die Bedürfnisse des Kunden. Die Verbindung der bisher getrennten Geschäftsprozesse und IT-Services zu sogenannten Business Services ermöglicht kundenspezifische Leistungen wie Beratung, Implementierung, Service, Qualitätsmanagement und kontinuierliche Optimierung aus einer Hand. Der Kunde wird in seinem IT-Management bis in die Geschäftsprozesse hinein entlastet und kann sich voll auf sein Kerngeschäft konzentrieren.

Dr. Matthias Hajari, verantwortlich für Managed Services Strategy bei Wincor Nixdorf, präsentierte im Rahmen eines Einführungsvortrags, wie bei Wincor Nixdorf das Business Service Management als modernes Lifecycle Management verstanden wird. Damit wird Wincor Nixdorf bei seinen Kunden als strategischer Service Partner wahrgenommen. Klaus Heuser, Leiter Services Portfolio Management bei Wincor Nixdorf, erläuterte die Wichtigkeit des Business Service Management für Unternehmen und IT-Dienstleister im Allgemeinen. „Alle Geschäftsprozesse benötigen heute die Unterstützung von IT-Systemen, aber nur 13 Prozent der Business- und IT-Verantwortlichen tauschen sich regelmäßig zur Vereinbarung von Service Level Agreements aus. Ein ganzheitliches Business Service Management kann dieses Defizit ausgleichen und gewinnt daher zunehmend an Bedeutung“, so Heuser.

Dass Business Service Management kein theoretischer Ansatz ist, sondern bereits erfolgreich umgesetzt wird, zeigte Manfred Rösner, Service & Support Manager DACH Imaging Division bei Agfa HealthCare. Aus der weiter voranschreitenden

**AFSMI-German Chapter e.V.**

Integration von traditionell eigenständigen Abteilungen und Prozessen (zum Beispiel konventionelles Röntgen) in die Krankenhaus-IT-Netzwerke ergeben sich neue Anforderungen an den Kundendienst von Agfa HealthCare. So bietet das Unternehmen den Krankenhäusern nicht mehr nur Installation und Inbetriebnahme von IT-Lösungen oder Schulung der Anwender, sondern ist zugleich Berater, Betreuer, Qualitätsmanager und Betreiber für den Kunden.

In seinem Vortrag „Nutzen statt Produktverkauf – Business Service Management in der industriellen Produktion“ erklärte Prof. Dr.-Ing. Horst Meier, Lehrstuhl für Produktionssysteme der Ruhr-Universität Bochum, warum der Wandel vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister für Anlagen- und Maschinenanbieter elementar ist. Obwohl im Kundenlebenszyklus umfangreiche Dienstleistungspotenziale stecken, bieten 90 Prozent der Maschinenhersteller neben Ersatzteilen so gut wie keine Serviceprodukte an, haben keinen direkten Kundenzugang und sind nicht in der Lage, Service aktiv zu verkaufen.

Weitere praxisorientierte Vorträge von hochkarätigen Rednern wie Jens Bohlen, Senior Vice President Services bei Wincor Nixdorf, Freddy Van den Wyngaert, Vice President und CIO der Agfa-Gevaert Group Antwerpen, Prof. Dr. Böhmann von der International Business School of Service Management in Hamburg unter der Moderation von Wilhelm Taurel, Vizepräsident des AFSMI-German Chapter und ein interessantes Rahmenprogramm mit Führungen durch das Wincor Nixdorf Customer Forum und das Heinz Nixdorf Forum, das größte Computermuseum der Welt, rundeten die Veranstaltung ab.

**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 2008 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 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 SRII (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.

**Kontakt für Presse:**

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