

Pressemeldung

Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten

Wiesbaden, 23. April 2010. Unter dem Motto „Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten“ fand vom 22. bis 23. April die 8. Dienstleistungstagung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung in Berlin statt. Alle zwei Jahre bietet die Tagung eine Plattform für einen interdisziplinären Austausch und schlägt Brücken zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik. Nationale und internationale Experten stellten aktuelle Forschungsergebnisse und erfolgreiche Praxisbeispiele vor. Darüber hinaus richtete sich der Blick in insgesamt zwölf Foren in die Zukunft – auf neue Trends, Bedarfe und Forschungsfelder für Dienstleistungsforschung.

Der AFSMI-German Chapter e.V. ist Transferpartner des Projekts KoProServ, das in dem Forum „Produktivität von Dienstleistungen. Unternehmen stellen sich strategisch neu auf.“ vertreten war. Die Beiträge des Forums lieferten Einblicke in neue Konzepte, die die Produktivität von Dienstleistungen verbessern können. In diesem Rahmen wurde auch das aktuelle Förderprojekt des AFSMI-German Chapter e.V., KoProServ, vorgestellt. Der AFSMI unterstützt in diesem Projekt das Marketing und Transfermaßnahmen wie Veranstaltungen und Arbeitskreise, um die Verbreitung der Projektergebnisse in die betriebliche Praxis zu erleichtern.

Aufgrund zunehmender Industrialisierung werden die angebotenen Dienstleistungen in der heutigen Dienstleistungswirtschaft immer komplexer. Das stellt Wirtschaft und Wissenschaft gleichermaßen vor neue Herausforderungen. Diesen Herausforderungen stellt sich das Projekt KoProServ – Produktivitätssteigerung durch Komponentenbasierte Dienstleistungen, indem es neue Methoden entwickelt und bewertet, die zu einer größeren Überschaubarkeit und Messbarkeit im Bereich der Produktivitätssteigerung führen. Auch besonders komplexe Dienstleistungen, so der Ansatzpunkt des Projekts, sollen gewinnträchtig auf den Markt gebracht werden.

AFSMI-German Chapter e.V.

Um die Produktivitätsbetrachtung überschaubarer zu machen, müssen die angebotenen Dienstleistungen wie etwa produktbezogene technische Dienstleistungen daher in einzelne Komponenten aufgeteilt werden. Ziel dabei ist es, ein Kennzahlensystem zu entwickeln, welches jeder produktbegleitenden Dienstleistung eine Kennzahl zuordnet.

Gerade in der IT-Branche steht zunehmend nicht das Produkt selbst im Mittelpunkt, sondern das begleitende Serviceangebot. Ob Neuinstallationen, Wartungsarbeiten oder die Installation neuer Updates, jede dieser Dienstleistungen erhält eine eigene Kennzahl. Die so herausgearbeiteten Komponenten stellen abgeschlossene interne oder auf den Kunden gerichtete Teildienstleistungen dar, aus denen dann wieder individuelle und kundenorientierte, komplexe Angebote zusammengestellt werden können. Technische Komponenten, Konzepte und Verträge, die bisher für jeden neuen Kunden größtenteils neuentwickelt werden, können so durch Standardisierung skalierbarer gemacht werden. Redundanzen bei der Entwicklung werden vermieden und Dienstleistungen somit insgesamt produktiver.

Erste Ergebnisse des Forschungsprojekts werden für das Jahr 2011 erwartet und sollen dann gerade bei Dienstleistungen mit technischen Inhalten praktisch umgesetzt werden. Exemplarisch seien hierfür genannt: Fernwartungsservices, Full-Services im Bereich der IKT, Dienstleistungen rund um Industriegüter sowie Content-Management-Services.

„Der AFSMI-German Chapter e.V. unterstützt das Projekt KoProServ, da es die Produktivität von Dienstleistungen systematisch verbessern kann und zu einer konsequenten Weiterentwicklung auf diesem Forschungsgebiet beiträgt“, erklärt Wilhelm Taurel, Vizepräsident des AFSMI-German Chapter.



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:

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.