

Pressemeldung

Profitables Wachstum durch Service-Forschung 68. Tagung des AFSMI erstmals bei Fraunhofer IAO

Wiesbaden, 18. Juni 2010. Die 68. Tagung des AFSMI-German Chapter e.V. fand im Rahmen einer Fachtagung mit dem Titel „Profitables Wachstum durch Service-Forschung“ in Stuttgart statt. Gastgebender Partner war erstmals das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO). Im Vordergrund der Veranstaltung stand die Frage, wie durch Dienstleistungsforschung und Service Engineering gezielt das Geschäft von Unternehmen gestärkt und profitabel gestaltet werden kann. Dabei wurde der Fokus auf die gesamte Wertschöpfungskette gerichtet – von der Entwicklung bis hin zum Aufbau von leistungsfähigen Delivery-Strukturen. Denn Dienstleistungsinnovationen entstehen selten allein in Forschungs- und Entwicklungsabteilungen, sondern vielmehr an der Schnittstelle zu Kunde und Kooperationspartner.

Die anwesenden Referenten skizzierten an beiden Veranstaltungstagen die Potentiale der Dienstleistungsforschung. Franz Eiholzer, Leiter Service & Customer Support von Siemens in der Schweiz erklärte, dass attraktiver Service nicht einfach entsteht, sondern vielmehr konzipiert und geschaffen werden müsse. Ricardo Berrio, Director Customer Services bei Xerox Europe hob hervor, dass wechselnde Marktanforderungen den Unternehmen neue Geschäftsmöglichkeiten im Servicebereich bieten. Praktische Beispiele stellte Manfred Modersitzki, Bereichsleiter ZwickService bei der Zwick GmbH & Co. KG, vor. In seinem Vortrag gab er Einblicke in das Service Engineering des Unternehmens und betonte, dass man im Bereich Service nicht nur an einem, sondern auch am richtigen Strang ziehen muss. Dr. Alex Lee, Vizepräsident und General Manager von Philips branded Digital Signage, richtete in seinem Beitrag den Blick nach Asien. Er stellte Serviceinnovationen für den chinesischen Raum vor.

Die Teilnehmer nutzen außerdem die Möglichkeit, die Fraunhofer-Labore „ServLab“ und „Modellfabrik“ zu besichtigen. Neue Dienstleistungen lassen sich dort mit Hilfe von Virtual Reality darstellen und testen. Ziel ist es, durch das Erfassen, Strukturieren und Analysieren von Leistungsangeboten die Markteinführung neuer Dienstleistungen zu erleichtern und zu optimieren.

Wilhelm Taurel, Vizepräsident des AFSMI-German Chapter, machte in seiner Einführung auf die aktuelle Kooperation mit dem Fraunhofer IAO aufmerksam. Mike Freitag, Wissenschaftler am IAO, stellte dazu in seinem Beitrag erste Informationen zum gemeinsamen Förderprojekt KoProServ vor. Als Transferpartner unterstützt der AFSMI in diesem Projekt das Marketing und Transfermaßnahmen, wodurch die Verbreitung der Projektergebnisse in die betriebliche Praxis erleichtert wird. Bei dem Projekt werden neue Methoden entwickelt und bewertet, die zu einer größeren Überschaubarkeit und Messbarkeit im Bereich der Produktivitätssteigerung führen. Besonders komplexe Dienstleistungen sollen gewinnträchtig auf den Markt gebracht werden. Dieses Ziel wird durch die Entwicklung eines Kennzahlensystems erreicht, welches jeder produktbegleitenden Dienstleistung eine Kennzahl zuordnet. Exemplarisch wurde die IT-Branche erwähnt, in der zunehmend nicht das Produkt selbst, sondern das begleitende Serviceangebot im Mittelpunkt steht. Dazu gehören neben Neuinstallationen auch Wartungsarbeiten oder die Installation neuer Updates. „Wir sind zufrieden mit den Fortschritten auf diesem Forschungsgebiet. Aufgrund der Ergebnisse ist es möglich, Dienstleistungen individuell und kundenorientiert zusammenzustellen und dadurch produktiver zu gestalten“, so 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:

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