

Pressemeldung

Service Manager – ein Beruf im Wandel

Wiesbaden, 13. Dezember 2010. Anfang Dezember veranstaltete das German Chapter der Association for Services Management International (AFSMI) in Zusammenarbeit mit der Computacenter AG & Co. oHG, Europas führendem herstellerübergreifendem Dienstleister für Informationstechnologie, in Berlin eine Fachtagung zum Thema „Service Manager – Entwicklung der Anforderungen an einen Beruf im Wandel“. Im Fokus der Veranstaltung stand die Rolle des Service Managers, die sich nach Meinung der Referenten aus unterschiedlichen Wirtschaftsbranchen immer mehr verändert. Dr. Martin Faust, Vorstandsmitglied des AFSMI German Chapter e.V., begrüßte die anwesenden Gäste. „Zwischen Dienstleistungsanbieter und Kunden fungiert der Service Manager als Schnittstelle und muss sich mehr und mehr neuen Herausforderungen stellen, die sich aus einem komplexer werdenden Dienstleistungsangebot ergeben“, so Dr. Faust. Auch die Bedürfnisse und immer weiter steigenden Anforderungen der Kunden tragen zu dieser Veränderung bei.

Dr. Karsten Freihube, Vorstand Client Services bei Computacenter, eröffnete die Veranstaltung. In seinem Begrüßungsvortrag stellte er das eigene Unternehmen vor und machte deutlich, dass die neuen Herausforderungen durch zunehmende Komplexität und Internationalität nur durch das Interesse am gemeinsamen Erfolg gemeistert werden können. Stellvertretend für Heike Bauer, Director Service Operations Client Services bei Computacenter, analysierte Dr. Freihube dann den Bereich des Service Managements. Im Zuge einer Bestandsaufnahme schilderte er die aktuelle Situation und stellte zukünftige Entwicklungsmöglichkeiten vor. Dazu gehört auch eine standardisierte Ausbildung zum Principal Service Manager, die in Kürze im Unternehmen angeboten wird. Die angestrebten Ziele wurden deutlich benannt: Der Principal Service Manager muss in der Lage sein, die gewachsenen Anforderungen und die steigende Komplexität zu managen und so die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. „Es geht darum, Profis auszubilden, die eine Investition in Mensch und Zukunft bedeuten“, so Dr. Freihube.

AFSMI-German Chapter e.V.

Wie facettenreich der Service Manager sein muss, machte Martin Koffler, Senior Certified IT Architect IBM, in seinem Vortrag deutlich. Er präsentierte den Zuhörern die vielen Gesichter eines Service Managers im Outsourcing und beschrieb dessen Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten, die ihn in der Summe zu einem erfolgreichen Multitalent machen.

Zustimmung erhielt er dabei von Michael René Weber, CEO und Kanzler der ISS International Business School of Service Management. Er beschrieb in seinem Vortrag den Wandel vom traditionellen Techniker hin zum sogenannten Local Leader. Als Local Leader sucht der Service-Mitarbeiter aktiv und gezielt nach einem neuen Geschäft, indem er dem Kunden alternative Lösungen mit dem passenden Produkt anbietet.

Rolf Beck, Director Area Customer Service Europe & AMTI bei Abbott, präsentierte die Situation des Service Managements in der Labordiagnostik aus Sicht des Service Providers. Am Beispiel der Deutschen Post stellte Eckhard Schlingmann, Geschäftsbereichsleiter Kundenservice Brief Deutsche Post, den Kundenservice im Wandel der Zeit vor. Neue Kommunikationskanäle, die durch technische Entwicklung entstehen, erhöhen und verändern die Ansprüche an den Service-Mitarbeiter. E-Mails, SMS und gerade das mobile Internet beschleunigen Kundenanfragen und Aufträge enorm. Laut Schlingmann „lebt der Kunde in einem 12 bis 24 Stunden Rhythmus – dadurch entstehen ganz andere Erwartungen an den Service“.

Mit dieser Fachtagung bot der AFSMI German Chapter seinen Mitgliedern bereits zum 70. Mal eine hochkarätige, Branchen übergreifende Austauschplattform zwischen Praxis und Wissenschaft an. Die in den Referaten und in der abschließenden Podiumsdiskussion geführten Diskussionen konnten zum Ausklang der Tagung im Rahmen einer Networking-Abendveranstaltung bei einem Abendessen weiter vertieft werden.



Über AFSMI-German Chapter: Das deutsche AFSMI Chapter ist Mitglied der CFSMI (Confederation for Services Management International) 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, 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 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 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 hat etwa 300 global agierende Mitgliedsunternehmen und gilt weltweit als einer der wichtigsten Verbände der Serviceindustrie. Die CFSMI 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 CFSMI aktualisiert zurzeit die Partnerschaftsplattform mit der TSIA.

Kontakt für Presse:

PR!NT Communications Consultants GmbH
Stephanie Schulz
Berliner Allee 10
40212 Düsseldorf
Tel.: +49-211-6013-5306
Email: presse@afsmi.de

AFSMI-German Chapter e.V.