

Pressemeldung

Services – Komplexe Prozesse kundenfreundlich gestalten 69. Tagung des AFSMI und Hitachi Data Systems

Wiesbaden, 15. September 2010. Das Thema Customized Technology Deployment stand im Mittelpunkt der 69. Tagung des AFSMI. Diese fand in Kooperation mit Gastgeber Hitachi Data Systems in Dreieich-Buchschlag bei Frankfurt am Main statt. Wie kann mit Hilfe von Services ein langfristiger Produktnutzen geschaffen werden? Diese Frage müssen sich insbesondere Technologieanbieter stellen, wenn es im Hightechbereich um ihre Zukunftsfähigkeit geht. Bedarfssituationen beim Kunden erfordern immer komplexere Lösungen, die zudem noch flexibel angepasst werden können – auch nach ihrer Implementation.

Andreas Wagner, Director Global Services von Hitachi Data Systems, weltweiter Anbieter von Speicherlösungen, begrüßte die anwesenden Gäste und gab Einblicke in die Servicestrategien seines Unternehmens. Dr. Holger Silberberger, SAP Consulting Services, beleuchtete den Aspekt IT bei Customized Technology unter Berücksichtigung verschiedener Servicemodelle. Michael Pichler, Ricoh Deutschland, erläuterte die Herausforderungen im Dokumentenmanagement: Wie kann die Komplexitätswave in der Bürokommunikation durch clevere Prozesse bei der Datenaufnahme und in der Beratungs-Backoffice-Organisation gesteuert werden? Dr. Jörg Niemann, ABB Automation, fokussierte die Problemstellung für den Bereich Maschinenbau. Auch J.B. Wood, Chairman Technology Services Industry Association (TSIA), war anwesend und belegte mit eindrucksvollen Zahlen und vielen Beispielen, dass die Reife und der Funktionsumfang von Produkten und Technologien immer rascher zunehmen. Klassische Service-Angebote beschränken sich auf Installation und Integration von Produkten und Lösungen. Bei künftigen Angeboten sollten die Provider viel stärker die Verantwortung dafür übernehmen, dass die Anwender ihrer Produkte den erwarteten Nutzen in vollem Umfang daraus ziehen können.

AFSMI-German Chapter e.V.

Im Vorfeld der Tagung fand die Mitgliederversammlung des AFSMI statt. Hauptthemen waren die Gründung eines Beirats und die Neuwahlen einiger Vorstandsmitglieder. Nikolaus Bremerich, Vorstandsmitglied des AFSMI-German Chapter e.V., zeigte sich sehr zufrieden mit den Ergebnissen der Veranstaltung. Die vorgetragenen Lösungsansätze zur Bewältigung der wachsenden Anforderungen im Servicebereich wurden ausgiebig diskutiert. „Die Herausforderung besteht darin, dem Kunden einfache und optimal auf seine Situation abgestimmte Lösungen anzubieten“, so Bremerich.

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:

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