

Zum 30-jährigen Bestehen des AFSMI German Chapter e.V.

30 Jahre industrielles Servicemanagement und darüber hinaus

von Wilhelm Taurel und Dieter Schönfeld (AFSMI German Chapter e.V.)

Seit 30 Jahren steht die Professionalität und die Leistungsfähigkeit von Führungskräften des Hightech-Service-Business im Zentrum der Aktivitäten des AFSMI German Chapter e.V. Wissenschaftliche Forschung und Weiterentwicklung des Fachgebietes Service Management, die Aus- und Weiterbildung der Führungskräfte und Mitarbeiter sowie der wechselseitige Transfer zwischen Wissenschaft und Geschäftspraxis im industriellen Dienstleistungsbereich sind die Tätigkeitsfelder dieser Association for Services Management International (AFSMI).

Wie setzt die deutsche Sektion des AFSMI diese Themen in der Vereinsarbeit um?

In erster Linie geschieht das durch die, in den letzten 30 Jahren über hundertmal regelmäßig stattfindenden Chapter Meetings, nationale Tagungen, die teilweise auch in englischer Sprache für internationale Teilnehmer durchgeführt werden. Sie finden meistens in Unternehmen aus unserem Mitglieder- und Interessentenstamm oder in kooperierenden, wissenschaftlichen Forschungs- und akademischen Lehreinrichtungen statt.

Im Rahmen dieser Chapter Meetings werden aktuelle Themen des Servicemanagement vorgestellt und diskutiert. Dadurch entsteht ein aktiver Management-Erfahrungsaustausch über Branchengrenzen hinaus. Zum Hightech-Service-Business zählen wir insbesondere die Dienstleistungen von Unternehmen der Informations- und Kommunikations-Technik, der Medizintechnik, des Maschinen- und Anlagenbaus sowie der Elektrotechnik. Dadurch wird ein Wissenstransfer ermöglicht und den Teilnehmern die Möglichkeit geboten, sich in der Community zu vernetzen und Erfahrungen auszutauschen.

Das erste **AFSMI Chapter Meeting** „Berufsbilder im Service“ fand 1991 bei dem Computerhersteller IBM in Sindelfingen statt.

Die vorherrschenden **Themen in den 90er Jahren** waren u.a.:

- Berufsbilder und Mitarbeiterentwicklung
- Productivity Increase
- Datenautobahn
- Video Conferencing
- Service as a Product
- Customer-Relationship-Management

Die Themen zeigen die Herausforderungen der Servicemanager bei der Organisation ihrer Aufgabenbereiche hinsichtlich passenden Personals, effizienter Prozesse, Nutzung von ITK-Technologien zur Kommunikation und Führung sowie erster Einsatz von Marketinginstrumenten in diesem jungen Businesszweig.

Das 25. Chapter Meeting fand im Februar 1999 in Feldkirchen beim IT-Unternehmen Sun Microsystems zum Thema „Sicherheit im Netz durch Firewall Systeme“ statt

Die vorherrschenden **Themen der Chapter Meetings der Jahre 2000-2010** waren u.a.:

- Knowledge Management als Servicedisziplin
- Globalisierung im Service
- Service Marketing
- Human Resources Management in der Dienstleistungsorganisation
- Managed Services
- Anforderungen an eine Service Manger Funktion im Wandel

Aus dieser Themenübersicht sprechen die wachsenden Herausforderungen im Personal- und Wissensmanagement von Service Organisationen. Auch die Steuerung internationaler, weltweiter Servicebereiche stellt ganz spezielle Anforderungen an Methoden und Tools der Verantwortlichen. Neue Dienstleistungsangebote wie Managed Services sind jetzt gefragt und müssen gestaltet und organisatorisch verankert werden.

Das 50. Chapter Meeting fand im Dezember 2005 in St. Leon Rot bei der SAP University zum Thema „Service Management Aus- und Weiterbildung“ statt. Dort konnten wir erstmalig in Deutschland zusammen mit dem Vorstand der SAP AG den aktuellen Stand analysieren und einen branchenübergreifenden Ausblick zu diesem wichtigen Professionalisierungs-Schritt unserer jungen Disziplin geben.

Die **Chaptermeetings der letzten 10 Jahre** behandelten u.a. die folgenden Themen:

- Remote Services
- Service Life Cycle Management
- Big Data – Mehrwert durch Data Driven Services
- Smart Services – Innovative Geschäftsmodelle
- Design Thinking
- Customer Success Management
- Servitization

In dieser letzten Dekade sehen wir durch neue Technologien ermöglichte innovative Dienstleistungsangebote. Deren Gestaltungsherausforderungen liegen in einer klaren Kundennutzen-Orientierung, die es erst ermöglichen kann, aus solchen Services ein neues, ergänzendes Service Business zu schaffen. Daneben bleiben die etablierte Servicedisziplinen wie Support, Field Service, Ersatzteile, Schulung und Inbetriebnahme weiter wichtig. Manche Themen basierten auch auf den Ergebnissen von Forschungsprojekten, an denen sich der AFSMI immer

wieder auch aktiv beteiligt, um somit einen aktiven Transfer zu unterstützen. Der in den letzten Jahren häufig benutzte Begriff „Servitization“ gibt der Entwicklung einen Namen, die das andauernde Bestreben von Hightech-Unternehmen beschreibt, den Anteil des Service Business am Gesamtgeschäft ihrer Firmen wachsen zu lassen, ohne das Produktgeschäft zu „schwächen“, sondern gemeinsam die Unternehmenseinheiten voranzubringen.

Das **100. Chapter Meeting fand im September 2018** in Furtwangen an der Hochschule zum Thema „Sales und Service Engineering“ statt. Damit wurde auch der dort seit 20 Jahren existierenden MBA-Studiengang „Wirtschaftsingenieurwesen – Sales & Service Engineering“, an dem sich der AFSMI aktiv beteiligt hat, als erfahrenster Studiengang dieser Art in Deutschland gewürdigt.

Aus- und Weiterbildung

Zu Beginn des neuen Jahrtausends wurden Initiativen zur Unterstützung der Einführung von Studiengängen an Fachhochschulen gestartet, u.a. mit der FH Köln und der Hochschule Furtwangen, die sich bis heute fortsetzen.

Die amerikanische AFSMI-Partnerorganisation hat im Jahr 2001 den ersten „Course of Study Guide“ vorgelegt, auf dessen Basis das deutsche Chapter „die Ausbildungsrichtlinie und Zertifizierungsanforderungen für Service Management“ im Jahr 2007 entwickelte. Verschiedene Studiengänge in Deutschland wurden auf der Basis geprüft und zertifiziert.

Erfolgreich sind bisher duale oder berufsbegleitende Studiengänge eingeführt worden, sowie auch kommerzielle Trainingsangebote für Firmenangestellte.

Seit 2002 sind AFSMI Mitglieder zum Teil als Lehrbeauftragte an deutschen Hochschulen aktiv und bilden Studierende von ingenieurwissenschaftlichen, betriebswirtschaftlichen und Informatik-Fakultäten aus. Seit 2007 werden erfolgreiche Absolventen dieser Vorlesungen mit einer AFSMI-Teilnahmebescheinigung ausgestattet (bisher ca. 1000). Auf der AFSMI Webseite ([Link](#)) werden nationalen und internationalen Bildungsangebote regelmäßig aktualisiert.

Das Fachgebiet „Industrielles Dienstleistungsmanagement“, mit allen seinen Kern- und Unterstützungsprozessen, braucht allerdings noch weitaus mehr Verbreitung in der beruflichen und akademischen Ausbildung. Gerade die aktuellen Trends mit neuen digitalen Geschäftsmodellen sind ohne Service Management Kompetenz kaum denkbar. Das erhöht den Druck auf die Aus- und Weiterbildungseinrichtungen, Wissen bereitzustellen, das weit über die Technologiekenntnis hinausreicht. Leider sind Initiativen in Deutschland auf diesem Gebiet noch stark ausbaufähig. Das gilt auch für die Information und Kommunikation über die Berufschancen dieses Geschäftsfeldes für die junge Generation von Schülern und Studenten.

Im Jahr 2017 wurde die erste Jobbroschüre für das High-Tech-Service und Lösungsgeschäft erstellt, die die wesentlichen Jobprofile im industriellen Service-Business zusammenstellt und beschreibt.

Forschung & Entwicklung

Im September 2002, auf dem 39. Chapter Meeting an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt hat der AFSMI gemeinsam mit dem ersten deutschen Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement von Prof. Bernd Stauss die Tagung „Neue Chancen für Services durch Ausbildung und Forschung“ durchgeführt und damit seinen Einstieg in die Dienstleistungsforschung begonnen. Im selben Jahr engagierte sich der AFSMI auch gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Normung e. V. (DIN) für das Thema „Service Standards for Global Markets“

Die Dienstleistungsforschung entwickelt sich seit vielen Jahren national und international. Die Vorreiter waren in 1985-86 das Center for Services Leadership an der W. P. Carey School of Business der Arizona State University in Tempe, USA, und das CTF Service Research Center an der Karlstad University, Schweden. In Deutschland bekam die Dienstleistungsforschung ab 1995 erste Förderungen im Rahmen der Initiative der Bundesregierung „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“. In diese Zeit fällt auch der Start der beiden ältesten deutschen Service-Forschungseinrichtungen, das Fraunhofer IAO in Stuttgart und das FIR an der RWTH Aachen. In der Folge konnte sich die Dienstleistungsforschung in Deutschland, wie auch weltweit, über verschiedene Fakultäten entwickeln, wie u.a. über die Betriebswirtschaft (insbesondere Marketing), die Informatik (insbesondere Wirtschaftsinformatik) und die Ingenieurwissenschaft (insbesondere Produktionswissenschaft, Arbeitswissenschaft und Operations Management).

Das Ziel des AFSMI ist dabei, die Wissenschaftler zu unterstützen, Praxis relevante Resultate zu erarbeiten, die Projektergebnisse für Service-Praktiker verständlich zu machen sowie die aktuellsten wissenschaftlichen Erkenntnisse in unsere Veranstaltungen zu bringen und somit unsere Mitglieder über die wissenschaftlichen Weiterentwicklungen auf dem Laufenden zu halten.

In den letzten 15 Jahren gab es eine aktive Beteiligung an ca. 20 Forschungsprojekten auf nationaler und internationaler Ebene, die wir auch durch Teilnahmen an weltweiten Konferenzen abgestützt haben. Die Themenschwerpunkte waren u.a.:

2005-2010

- Systematische Internationalisierung von Serviceangeboten
- Implementierung Solution Business
- Produktivitätssteigerung von Dienstleistungen
- Policies and Instruments to Support Service Innovation

2011-2015

- Produktivitätssteigerung in der Aus- und Weiterbildung durch Service Engineering
- Produktivitätssteigerung durch Service Experience Management
- Methoden und Instrumente zur Messung, Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungsproduktivität

- Kompetenzmanagement im demografischen Wandel am Beispiel des Service-Bereichs

2016-2020

- Parameterbasiertes Service Design bei der Innovation von Produkt-Service-Systemen
- Die Smarte Dienstleistungsfabrik
- Entwicklung eines methodischen Baukastens zur Gestaltung von Big Data Dienstleistungen
- Einsatz digitaler Technologien im After-Sales-Dienstleistungsgeschäft
- Dienstleistungsinnovationen durch Digitalisierung – Smart Services
- Virtual and Analytics Service im Maschinen- und Anlagenbau
- Analytics-basierte Vertriebsunterstützung für Servicetechniker im Maschinenbau

Diese Beteiligungen des AFSMI German Chapter an den oben aufgeführten, überwiegend durch öffentliche Fördergelder (Bundesrepublik oder EU) finanzierten Forschungsprojekten hat eine enge Verbindung mit ca. 30 deutschen und 15 internationalen akademischen, wissenschaftlichen Einrichtungen ermöglicht und in unterschiedliche Zusammenarbeitsformen gebracht, die insbesondere unseren Mitgliedern nutzen. Da in den meisten Projekten auch andere öffentliche und private Vereinigungen teilnehmen, reicht die Vernetzung in Ministerien, Projektträger-Organisationen sowie Non-Profit Organisationen hinein, die zur Service Science Community gezählt werden können. In den letzten Wochen wurden wir von Wissenschaftlern und dem BMBF Bundesministerium für Bildung und Forschung eingeladen, uns an der „Dienstleistungswende als Chance für Wertschöpfung und Beschäftigung der Zukunft in Deutschland“ zu beteiligen und Teil des neuen Deutschen Forums Dienstleistungsforschung zu werden, in dem Vertreter aus Service Wissenschaft und Service Geschäftspraxis gemeinsam Themen vorantreiben werden.

Internationale Vernetzung

Ausgehend von den USA in den 70-er Jahren des letzten Jahrhunderts hat die Association for Services Management International zuerst über ihre weltweiten Chapter die internationale Zusammenarbeit aufgebaut und gepflegt. Das deutsche Chapter knüpfte an diese Tradition an und pflegt heute solche Kontakte - teilweise über AFSMI Nachfolge Organisationen + kontinuierlich weiter und hält somit Verbindung zu allen national und international relevanten Service Management und Forschungs-Communities, u.a.:

- AFSMI Nachfolge Organisationen in England, Niederlande, Spanien und Italien
- UK- Community <https://serviceinindustry.com/about/>
- Advanced Services Group an der Aston Business School in Birmingham <https://www.advancedservicesgroup.co.uk/about>
- SKVD (Schweizer KVD) <https://skdv.ch> und Swiss Alliance for Data Driven Services <https://data-service-alliance.ch/about-us>

- ASAP Service Management Forum <http://www.asapsmf.org/>, eine Vereinigung in Italien mit über 100 Unternehmen und Wissenschaftlern
- Europäische Service Research Vereinigung <https://www.reser.net/>
- Cambridge University und Cambridge Service Alliance <https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/>
- TSIA, <https://www.tsia.com> in USA

Ausblick in die kommenden Jahre

Themen, die die kontinuierliche Verbesserung von Organisationen zum Inhalt haben (wie z.B. Customer Experience und Kundenverhalten, Kundenzufriedenheit, Service Qualität, Leistungsfähigkeit und Produktivität, Marketing und Personal), werden den AFSMI auch weiterhin eng begleiten. Hinzu kommen neue Arten industrieller Dienstleistungen wie Smart Services, Digitale Services, Service Plattformen und Ecosysteme sowie auch die Zunahme von Dienstleistungen zur Unterstützung und Verbesserung der Geschäftsprozesse der Kunden. So wird das Dienstleistungsangebot differenzierter und basiert nicht mehr überwiegend auf dem Produktgeschäft. Spannend ist immer, wie neue, aktuelle Technologien (z.B. Data Science, VR/AR, IIoT, 5G, Wearables, 3D-Druck, Business Process und Text Mining, XaaS und Subskriptions-Business sowie Machine Learning, Artificial Intelligence und Chatbots) das industrielle Service Business beeinflussen werden. Welchen Einfluss werden diese Technologien auf die verschiedenen Service Business Prozesse, insbesondere Strategie, Customer Experience, Marketing & Vertrieb, Engineering/Entwicklung, Leistungserbringung und Controlling haben?

Fazit

Das Service Business Volumen in Hightech-Branchen wird im Gesamtportfolio weiterhin zunehmen und sich in vielen Branchen dem Produkt-Business-Volumen annähern, sodass ein dauerhafter Kompetenzaufbau und Professionalitätsentwicklung auf der Management-Agenda weiterhin hohe Priorität haben. In den kundennahen Bereichen, in denen die Dienstleistungen zu Hause sind, ist die Digitalisierung auf dem Vormarsch. Deren Komplexität und Gestaltung sowie die Kommunikation mit dem Kunden, aktuell „Customer Experience“ genannt, bleibt aber permanent eine große Herausforderung für die Unternehmen.

Der AFSMI wird die weiteren Entwicklungen in den Themenbereichen „Berufsbilder Servicemanagement“, „Service Organisation“, „Digitale Transformation“, „Marketing und Vertrieb“ sowie „Technologie, Effizienz und Prozesse“ beobachten und aktiv mitgestalten um dieses Wissen seinen Mitgliedern zeitnah zur Verfügung stellen.

AFSMI, 18. November 2020