

## Wege aus der Service-Wüste

14.06.2006, 20:32 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *Altenfelder Services Consulting*

---



Kai Altenfelder, Inhaber von Altenfelder Services Consulting

Buxtehude, 15.06.2006

Die in Deutschland übliche Qualität von Dienstleistungen ist legendär. Fast jeder kann Beispiele dafür anbringen, wie unfreundlich Unternehmen hierzulande mit ihren Kunden umgehen.

Für mittelständische Technologieunternehmen will Kai Altenfelder das nun ändern. Der 38-jährige Diplom-Ingenieur hat sich als Berater für Service Management selbständig gemacht. Seine Zielgruppe sieht er in Unternehmen, die technische

erklärungsbedürftige Produkte oder Dienstleistungen anbieten.

Mit seiner Beratungstätigkeit tritt Kai Altenfelder an, speziell dem Mittelstand dabei zu helfen, typische Fehler zu vermeiden. Seinen Kunden bietet er zunächst eine umfangreiche Analyse des Ist-Zustandes an. Dabei richtet er den Blick sowohl auf die Serviceangebote als auch auf die Prozesse ihrer Erbringung. Seine Analyse deckt das Optimierungspotential auf, welches anschließend in konkreten Projekten mit den Kunden ausgeschöpft wird. Altenfelder legt dabei Wert auf die Auswahl von „best practises“, es kommen nur bewährte Methoden zum Einsatz.

Aus seiner Zeit als Kundendienstleiter bei internationalen Unternehmen weiß er, dass Servicequalität künftig an Bedeutung zunehmen wird. „Viele Produkte des täglichen Lebens werden sich immer ähnlicher.“ meint Altenfelder. „Sehen Sie sich die Autos auf der Straße an. Viele sind auf den ersten Blick nicht mehr voneinander zu unterscheiden.“

Die Abgrenzung vom Wettbewerb findet mehr und mehr über zusätzliche Dienstleistungen statt. Große Unternehmen verfügen in der Regel über das Know-How, um die Qualität ihrer Kundendienstleistungen zu messen. Aufbauend darauf können sie ihr Angebot kontinuierlich bedarfsgerecht verbessern.

Bei mittelständischen Firmen sieht das häufig anders aus. „Die sind sich manchmal gar nicht bewußt, dass sie ein Problem mit der Kundenzufriedenheit haben.“ erklärt Altenfelder. So werden in der Folge Dienstleistungen am Bedarf der Kunden vorbei entworfen. Als Resultat wandern Kunden an den Mitbewerber ab und der Umsatz bleibt aus. Häufig müssen die Firmen dann Kosten sparen, meistens beim Service-Personal. Dadurch nimmt die Zufriedenheit der Kunden noch weiter ab: „Ein echter Teufelskreis.“ weiß Altenfelder aus seiner Praxis zu berichten. „Der läßt sich meistens nur durch den unvoreingenommenen Blick von außen erkennen und durchbrechen.“

Über Altenfelder Services Consulting:

Kai Altenfelder, Jahrgang 1968, hat Umwelttechnik an der Fachhochschule Hamburg studiert. Zeitgleich war er als Berater für Unix und Netzwerke freiberuflich tätig. In den Jahren 1998 bis 2004 hat er die Abteilung für den Geschäftskundensupport für die SuSE Linux AG aufgebaut und geleitet. Altenfelder hat in dieser Zeit eine strukturierte Organisation für den weltweiten Enterprise-Support von Fortune 1000-Kunden geschaffen. Das Service-Angebotsportfolio wurde grundlegend überarbeitet und an den indirekten Vertrieb angepaßt. Im Anschluß daran hat er den SuSE-Support im Rahmen der Akquisition durch Novell, Inc. in die globale Organisation von Novell Technical Services sowohl prozeß- als auch infrastrukturseitig integriert. Der Diplom-Ingenieur ist Mitglied im Verein Deutscher Ingenieure, der Association of Services Management International und dem IT Service Management Forum e.V.. Seit Anfang 2006 stellt er im Netzwerk mit anderen Spezialisten sein Know-How als Berater für Service Management anderen Unternehmen zur Verfügung.

## **Portrait**

Altenfelder Services Consulting  
Dipl.-Ing. Kai Altenfelder  
Abtstr. 1  
21614 Buxtehude  
Tel. +49-4161-5037-70  
Fax +49-4161-5037-80  
[info@altenfelder.com](mailto:info@altenfelder.com)  
[www.altenfelder.com](http://www.altenfelder.com)

News-ID: 90241 • Views: 2661 (Stand: 02.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/90241/Wege-aus-der-Service-Wueste.html>