



# Certified Operational Excellence

**Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern –  
Excellence praktizieren**

**ISS** SERVICE  
ACADEMY

Was sind die Hebel für Operational Excellence, für eine sich an den Erwartungen der Kunden orientierende „Serviceproduktion“, die sich stetig verbessert und Mitarbeiterzufriedenheit sowie eigene Profitabilität gleichfalls als Erfolgsmaßstab ansieht?

Wichtig ist der Denkansatz, sich stetig verbessern zu wollen. Wichtig ist gleichzeitig das Handeln als Team. Wenn Services zusammen mit Kunden entwickelt und verkauft werden, sollten „die Operations“ eingebunden sein, denn sie stellen hinterher sicher, dass umgesetzt wird, was der Kunde erwartet und beauftragt hat.



In diesem Blended-Learning-Lehrgang sind Organisation und Prozesse der Service Operations und des Vertriebs sowie von Callcenter und Helpdesk Thema. Erst das erfolgreiche Miteinander aller drei Bereiche und eine gut gemachte „Customer Journey“, die in Touchpoints Kundenbegeisterung erzeugt, schafft „Excellence“.

Wenn Qualitätsmanagement und Audits dann als hilfreiche Unterstützung zur Verbesserung verstanden werden, also Entwicklungsparameter darstellen, wird die Serviceorganisation das Markenversprechen nachhaltig erfüllen!

**ISS International  
Business School of  
Service Management**

Dorotheenstraße 29 a  
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55  
[contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de)  
[www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)



## Certified Operational Excellence

---

### Nutzen für den Teilnehmer

Dieser Lehrgang fokussiert drei Themenfelder, die grundlegende Bedeutung für Operational Excellence haben. Aufgezeigt werden Methoden und Verfahrensweisen zum Auf- und Ausbau einer optimalen Serviceorganisation, orientiert an den erforderlichen Prozessen des jeweiligen Geschäftsfeldes.

Erste Informationen zu den Themen erhalten die Teilnehmer in dem Webinar, das den Präsenztagen vorgelagert ist. Ergänzende Studienunterlagen bieten die Möglichkeit, sich in die Themen einzuarbeiten und Aufgaben zur Vorbereitung der Präsenztage zu bearbeiten.

Die Teilnehmer können mit Abschluss des Lehrgangs

- eine Serviceorganisation orientiert an den erforderlichen Prozessen aufbauen und kontinuierlich entsprechend sich ändernder Anforderungen optimieren,
- die Servicevertriebsaktivitäten und ihre grundlegenden Parameter gestalten,
- Callcenter und Helpdesk aufbauen und anhand von Kennzahlen steuern.

Das Modell der „Customer Journey“ hilft, Kunden zu verstehen und aus ihrem Blickwinkel begeisternde Touchpoints für Kunden zu schaffen. Operational Excellence erfordert auch ein kontinuierliches Streben nach Verbesserung – entsprechend werden zweckmäßige Qualitätsmethoden und Kennzahlen für das Service Management behandelt und in ihrer Anwendung trainiert.

In einem Business Project wird eine konkrete Aufgabe der Teilnehmer für die eigene Praxis bearbeitet und deren Umsetzung vorbereitet bzw. begleitet. Die Teilnehmer erwerben das Methodenset für den Auf- und Ausbau einer Serviceorganisation basierend auf den End-to-End-Prozessen des jeweiligen Geschäftsfeldes und können dies sicher in der eigenen Arbeitspraxis anwenden.

### Nutzen für das Unternehmen

- Kompetenzstärkung der Mitarbeiter in ihren spezifischen Funktionen und Rollen
- Steigerung der Effizienz und Effektivität bei den täglichen Prozessen
- Return on Investment: Durch das begleitete Business Project wird ein direkter Mehrwert für das Unternehmen erzielt.
- Durch das Blended-Learning-Konzept besteht eine systematische Lerntransferbegleitung über die gesamte Dauer des Lehrgangs.



## Certified Operational Excellence

---

### Teilnehmerkreis

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte im Service

- mit technischer Ausbildung, die ein Serviceunternehmen oder einen Servicebereich organisieren und steuern (werden).
- die eine kaufmännische und/oder betriebswirtschaftliche Ausbildung haben und ihr bestehendes Wissen in den konkreten Zusammenhang der Serviceorganisation stellen (wollen).

### Ziele des Lehrgangs

Ziel ist es, die Teilnehmer zu befähigen, ihre eigene Serviceorganisation an den Bedürfnissen der Kunden und der im eigenen Betrieb gesetzten Rahmenbedingungen wirtschaftlich orientiert auszurichten. Übergeordnetes Ziel ist es, mit der Organisation kundenbegeisternde Kontaktpunkte zu schaffen und sich dabei, dem Prozess der „Excellence“ verpflichtet, kontinuierlich an den Marktanforderungen weiterzuentwickeln.

Die Teilnehmer werden nach dem Lehrgang Methoden und Vorgehensweisen beherrschen, die eine begeisternde Leistungserstellung ermöglicht – und wo Verbesserungen erforderlich sind Werkzeuge kennen, wie die gewünschte Servicequalität erreicht wird.

Ziel des Lehrgangs ist es auch, Vorgehenskonzepte für eine optimale interne Zusammenarbeit in der eigenen Praxis zu erarbeiten. Erst wenn Service Operations, Vertrieb und Helpdesk reibungslos harmonieren, wird das Ziel von Operational Excellence und eine nachhaltig stabile Marktposition erreicht.

### Lehrgangsinhalte

#### Organisation und Prozesse

- Service – Aufbau und Ablauforganisation
  - Gestaltungsformen einer Organisation
  - Kern- und Supportprozesse
  - Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen/externen Partnern
  - Prozessmanagement im Service
  - Strukturierte Prozessanalyse und Prozessoptimierung
- Service Vertriebsmanagement
  - Vertriebskanäle und -gruppen
  - Key-Account-Management
  - Anfragen und Akquisition



## Certified Operational Excellence

---

### Customer Journey

- Der richtige Blickwinkel für begeisternde Kontakte, extern wie intern
- Callcenter- und Helpdesk-Management – im Kundenkontakt
- Kommunikation und Präsentation
  - Werkzeuge der Kommunikation
  - Präsentation von Lösungen
  - Erfolgsfaktoren im Kunden-Touchpoint
- Servicekultur, Basis für ein erfolgreiches Beziehungsmanagement
- Verkauf von Dienstleistungen
  - Der Service Manager am Point of Sale
  - Wirksames Präsentieren im Service Sales
  - Der Consultative-Selling-Ansatz

### Quality Management

- Das EFQM-Modell als unternehmensweiter Denkansatz zur Effizienzsteigerung
- Service-Qualitätsmanagementsysteme
  - Managementsysteme im Überblick
  - Bewertung typischer Prozesskennzahlen
- Aktivierendes Beschwerdemanagement als Grundlage für Operational Excellence
- Audit und Entwicklungspfade für Partner

### Bearbeitung und Präsentation des Business Projects

#### Business Project

In dem Training erarbeiten die Teilnehmer mit den jeweiligen Trainern am Ende des Tages die Grundstruktur Ihrer Business Projects. Am Ende der Präsenzphase werden mögliche Themen für das Business Project zu diesem Lehrgang benannt. Eine Abstimmung des Projektthemas erfolgt binnen zwei Wochen unter Berücksichtigung der Interessen des Unternehmens. Eine Ausarbeitung erfolgt dann innerhalb von 4 Wochen nach Abstimmung und wird in einer Gruppen-Web-session präsentiert und von der ISS ServiceAcademy bewertet.



Für die Projektfindung wie auch die weitere Bearbeitung nach dem Präsenztraining wird intern im Entsendeunternehmen ein Mentor/Champion als Unterstützer für den Teilnehmer berufen. Der Mentor/Champion hat eine unterstützende Funktion, z. B. für den Erhalt benötigter Daten/Informationen aus dem Unternehmen.



## Certified Operational Excellence

---

Dieser Form des Wissenstransfers liegt ein demokratisches Verständnis von Wissensvermittlung und den Rollen von Teilnehmern, Trainern und Mentoren/Champions (aus dem Entsendeunternehmen) zugrunde, welches im Zusammenhang mit einer grundsätzlich mitbestimmenden, partizipativen Handlungs- und Interessensorientierung zugleich der Forderung nach ganzheitlichen Lernerfahrungen Rechnung trägt.

### Methodik

#### Blended Learning

Webinare: Einführung in die Themen

- Operational Excellence
- Organisation und Prozesse
- Customer Journey
- Quality Management

Die Teilnehmer reichen vor Beginn des Präsenztrainings drei mögliche Themen für die Bearbeitung des Business Projects inklusive Angabe des Mentors/Champions aus dem Entsendeunternehmen an der ISS ServiceAcademy ein.

#### Präsenztraining

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Plenumsdiskussion und aktiver Erfahrungsaustausch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Case Studies und Rollenspiele
- Begleitung des Business Projects aus der persönlichen Arbeitspraxis
- 

#### Business Project

- Selbstständiges Bearbeiten einer Aufgabe von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation
- Demokratisches und handlungsorientiertes Lernen
- Das Themenfeld ist in der Regel von dem Teilnehmer selbst ausgewählt

### Referenten und Trainer

Die Referenten und Trainer der ISS International Business School of Service Management sind aktive Manager, Unternehmer und Berater mit langjähriger Service-Erfahrung.



## Certified Operational Excellence

---

### Unsere Leistungen

- Teilnahme an Webinaren
- Teilnahme am Lehrgang (drei Präsenztage) und Networking
- Lehrgangsunterlagen
- Getränke und Mittagessen
- Begleitung der Teilnehmer und Mentoren/Champions aus dem Unternehmen über 4 Wochen nach dem Präsenztraining
- Bewertung des Business Projects und der Präsentation in Web-Konferenz
- Zertifikatsabschluss

Direkte Umsetzbarkeit des Erlernten in die Praxis – persönliches Payback, Kunden-Mehrwert und ein direkter Return on Investment für das Unternehmen durch das Business Project.

### Zertifizierung



Mit diesem Lehrgang wird ein Angebot unterbreitet, das die Qualifikation der Mitarbeiter im nicht technischen Bereich – Betriebswirtschaftslehre und Kommunikation – fördert. Ziel ist es, Methoden und Vorgehensweisen für den Ausbau des Service Business in der eigenen Arbeitspraxis zu implementieren.

Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Certified Operational Excellence“ weisen die Absolventen nach, dass sie die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten erworben haben, um vorhandene Ressourcen optimal und profitabel auf die Bedürfnisse und Referenzen der Kunden und des Marktes auszurichten.

Bereits seit 1992 werden die Lehrgänge zertifiziert, seit 2009 durch die ISS ServiceAcademy. Die hohe Qualität und Aktualität der Zertifikatslehrgänge wird durch den Fachbeirat der ISS ServiceAcademy sichergestellt.

### Ihre Investition

Ihre Zeit für die Teilnahme an den Webinaren, drei Präsenztagen sowie vor- und nachbereitende Tätigkeiten und persönliche Ausarbeitungen während des Lehrgangszeitraums.

Hierunter fällt insbesondere auch die Arbeit an dem anschließenden Business Project mit einem aktuellen Bezug zum Thema aus dem eigenen Unternehmen. Das Business Project sichert gleichzeitig auch das Payback für das Investment des Entsendeunternehmens in die Weiterbildung.



## Certified Operational Excellence

---

### Lehrgang

3 Tage intensives Präsenztraining € 3.680,- zzgl. MwSt.

### Zertifizierung

Abschlussprüfung und Business Project € 1.200,- zzgl. MwSt.

### Business Networking Package

Das Business Networking Package ist **optional** und beinhaltet die individuelle Betreuung des Teilnehmers über die gesamte Lehrgangsdauer. **Abendliche Veranstaltungen mit Lehrgangsbezug und Unterbringung im selben Hotel** fördern das Netzwerken zwischen den Teilnehmern und deren Motivation. Dieses Package wurde für einen ganzheitlichen Lernerfolg entwickelt und hat sich als wertvolle Ergänzung zum Lehrgang erwiesen.

Der Preis unterliegt auf Grund der Veranstaltungs- und Hotelauswahl Schwankungen und wird individuell kommuniziert.



## Certified Operational Excellence

### Mögliche weitere Qualifikationen



#### **Certified Service Management Kompakt**

**5 Präsenztage  
Projektarbeit Servicekonzept**

Der Lehrgang unterstützt Sie im operativen Servicegeschäft, insbesondere im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit im Service Business. Das für die moderne Servicepraxis erforderliche Managementwissen und die Werkzeuge zur Umsetzung werden kompakt und systematisch vermittelt und anhand der Entwicklung eines Praxisprojektes für Ihren Aufgabenbereich greifbar gemacht. Die Umsetzung in Ihre eigene Praxis wird so intensiv vorbereitet.

#### **Certified Business Development**

**Webinare  
3 Präsenztage  
Business Project**

Servitization, der grundlegende Trend in der Wirtschaft, erfordert eine ständige Weiterentwicklung der Angebote und der Dienstleistungen im Unternehmen. Dafür ist entsprechendes Fach-Know-how erforderlich: Wissen um Methoden und Vorgehensweisen im Produktmanagement, Marketing und Vertrieb für Dienstleistungen, Services.

#### **Certified Service in Transition**

**Webinare  
3 Präsenztage  
Business Project**

Die Fähigkeit von Unternehmen, sich zu verändern, an Kundenwünschen zu orientieren, neue Technologien zu übernehmen, ist Voraussetzung für das eigene Wachstum und den Ausbau der Marktposition. Dafür braucht es Mitarbeiter, die Veränderungs- und Anpassungsprozesse beherrschen. Die Wirkungsmechanismen von Change und Transformationen, von Co-Creation mit Kunden und Partnern sowie mögliche Verträge werden bearbeitet.

#### **Certified Service Business Manager**

**Real Life Project**

Das Real Life Project (RLP) ist die abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager. Ein Projekt direkt aus dem Arbeitsumfeld des Teilnehmers wird während der vorgelagerten Programme bereits mit den Trainern besprochen, ausgewählt und nach einer dreimonatigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission benotet und vor dieser abschließend präsentiert. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von den Fachtrainern unterstützt.





## Certified Operational Excellence

---

### Information und Anmeldung

#### **ISS International Service Business School of Service Management**

Dorotheenstraße 29 a  
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55

[contact@iss-hamburg.de](mailto:contact@iss-hamburg.de)

[www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)

Die ISS führt neben den offenen Zertifikatslehrgängen, Seminaren und Workshops auch firmenspezifische Programme durch.

Mit den Corporate Programs zur Steigerung der Serviceleistungen für Unternehmen und deren Kunden ist die ISS national wie international seit über 10 Jahren in der Personalentwicklung tätig. Beratungsleistungen der ISS Consulting runden das Leistungsangebot ab, fokussieren auf Organisationsentwicklung.

Service First ist die Philosophie der ISS, der ISS ServiceCompass bietet dazu die Navigation.

Die ISS International Business School of Service Management ist ein Leistungsbereich der International Services and Solutions GmbH.

Stand 25.04.2018. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.