

Service in Transition

Certified Business Course

**Veränderungen aktiv gestalten
Kundenbindung und Ertragskraft stärken
Servitization – Digitalisierung – neue Servicemodelle**

ISS SERVICE
ACADEMY

Kundenanforderungen verändern sich und Digitalisierung beschleunigt die Ansprüche zu mehr Flexibilität und Leistungsfähigkeit.

Information, Verfügbarkeit, Self-Services, was Kunden privat erleben, muss auch im Business von Anbietern geleistet werden. Die neuen Geschäftsmodelle sind Services, Start-Ups schaffen es – wir auch?

- Schneller, bequemer, preiswerter und dass bei mehr Leistung

Die technische Entwicklung ist eine Herausforderung – das Service Business Modell dafür ebenfalls! Wie werden neue Services aufgebaut, vermarktet?

- Wie wird der Change, die Transformation erfolgreich gestaltet?



Neue Services im Blick

user-specific, digital, intuitiv, customer-process-integrated

Die Wirkungsmechanismen von Co-Creation mit Kunden und Partnern, von Change und Transformationen werden im interaktiv gestalteten Blended-Learning-Programm bearbeitet, mit Webinaren, 3 Präsenztagen sowie einem Business Projekt aus Ihrer Arbeitspraxis, begleitet von einem ISS Experten.

ISS International Business School of Service Management

Tel +49 (0)40 536 991 55 · Fax +49 (0)40 536 991 66 · www.iss-hamburg.de

Trägergesellschaft: International Services and Solutions GmbH · Dorotheenstraße 29 A · 22301 Hamburg
Hamburg HRB 130339 · GF: Michael René Weber · Commerzbank AG BLZ 200 400 00 Kto.Nr. 13666160



Service in Transition

Certified Business Course

Nutzen für den Teilnehmer

Sie sind verantwortlich für ein Team oder einen Aufgabenbereich – stets ist es dabei Ihr Ziel, wachsende Anforderungen der Kunden zu erfüllen bzw. zu übertreffen und das eigene Team, Kollegen mitzunehmen auf dem Weg zum nächsten Level.

Digitalisierung dabei zu nutzen ist aktuell die große Herausforderung, bei der Neu-Definition der eigenen Prozesse, im eigenen Verantwortungsbereich, wie auch bei der Gestaltung neuer Services mit Kunden. Ob klassische Services oder „Smart Services“, digitale oder datenbasierte Lösungen, die Zukunft ist erfolgreich zu gestalten!

Dabei muss der Kundennutzen sichtbar werden, gleichzeitig ist auf die eigene Wirtschaftlichkeit zu achten, sind Produktivität und Ertrag auszubauen – und das nicht einmalig, sondern kontinuierlich.

Das Wissen um die agile Gestaltung dieser Veränderungsprozesse ist in der heutigen digitalen Welt Voraussetzung, um die Marktposition des eigenen Unternehmens auszubauen und Kundenbindung wie auch Ertragskraft zu stärken.

Mit Abschluss dieses Lehrgangs können die Teilnehmer

- klassische und digitale Services entwickeln, dabei
 - die Anforderungen von Kunden (extern wie intern) systematisch erfassen und in Co-Creation-Prozessen Lösungen erarbeiten und realisieren.
 - externe und interne Partner in die Veränderungsprozesse integrieren, auf Basis eines Mehrwerts für alle Beteiligten.
- einen aktiven Beitrag für ein kontinuierliches Wachstum in sich ständig verändernden Märkten leisten und dabei, wo erforderlich, auch bewahren, wofür die eigene Marke steht.
- ihre Mitarbeiter befähigen eigenverantwortlich und mit unternehmerischem Verständnis situativ die richtige Entscheidung zu treffen. (Empowerment)

Mit einem von der ISS begleiteten **Business Project** aus der eigenen Arbeitspraxis schließen Sie diesen Lehrgang ab. Damit bringen Sie die für Sie relevanten Methoden und Verfahren aus dem ISS-Lehrgang zur Anwendung. Dies **sichert** ein **Payback des Lehrgangsinvestments** für Ihr Unternehmen.

Nutzen für das Unternehmen

Die Fähigkeit von Unternehmen, sich in einer komplexen, digitalen und globalen Welt weiter zu entwickeln, an Kundenwünschen zu orientieren, neue Technologien zu übernehmen, ist Voraussetzung für das eigene Wachstum und den Ausbau der Marktposition.

Dafür braucht es Mitarbeiter, die die Herausforderungen annehmen und Kenntnis haben, wie praxismgerechte Lösungen erfolgreich entwickelt werden. Co-Creation mit Kunden und Partnern ist ein Schlüssel für künftige Erfolge – diese Prozesse gilt es künftig zielgerichtet zu gestalten!



Service in Transition

Certified Business Course

Es gilt, systematisch Methoden der Geschäftsentwicklung anzuwenden, für digitale und klassische Lösungen, dabei den Kundennutzen und die eigene wirtschaftlich im Fokus zu haben und den Veränderungs- und Anpassungsprozess mit dem eigenen Team aktiv zu gestalten.

Mit dem ISS Programm Service in Transition

- erfolgt eine Kompetenzstärkung der Mitarbeiter für die Geschäftsfeldentwicklung und die aktive Gestaltung von Change- und Transferprojekten mit dem eigenen Team
- wird eine Steigerung der Effektivität und Effizienz bei den täglichen Prozessen erreicht

und ein Return on Investment erzielt!

- Das begleitete Business Project führt zu einem direkten Mehrwert für das Unternehmen

Mit dem Blended-Learning-Konzept wird eine systematische Lerntransferbegleitung erreicht, über die gesamte Dauer des Lehrgangs. Das Business Projekts betreut ein ISS Experte.

Ziele des Lehrgangs

Es gilt, Gestaltungswillen und Anpassungsfähigkeit der eigenen Organisation massiv auszubauen – denn morgen wird alles anders sein. Kundenerwartungen, Märkte und Technologien verändern sich permanent. Eine neue persönliche Komfortzone ist erreicht, wenn Veränderung bewusst und kontinuierlich erfolgt, heute etwas anders ist als gestern.

- Transformation erfordert Leadership und Management, das Wissen um
 - Methoden der Geschäftsentwicklung und,
 - aktuell, speziell digitaler, datenbasierter Lösungen sowie
 - Verhaltensweisen in Veränderungsprozessen.
- Customer Experience ist dabei Ausgangspunkt – auch digitaler – Veränderungsprozesse, eine Service Kultur der Weg für „valuable growth“
- In digitalen Transformationsprojekten gilt es Prozesse und Projekte mit agilen Methoden voranzubringen, erprobte Methoden zu nutzen
- Co-Creation im internen Team und mit Kunden sowie externen Partnern muss ausgebaut, gezielt zur Gestaltung des Miteinander genutzt werden
- Methoden für die kontinuierliche Transformation von Organisationen und Gruppen sollten bekannt sein und genutzt werden.

Der Lehrgang „Certified Service in Transition“ befähigt Mitarbeiter dazu, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und agile Organisationsstrukturen zu schaffen.

Ausgangspunkt sind dabei die sich stetig ändernden Kundenbedarfe und Märkte und im B2B Business der Co-Creation-Prozess mit Kunden und Partnern für eine vertrauensvolle, nachhaltige Gestaltung der Geschäftsbeziehung.



Service in Transition

Certified Business Course

Lehrgangsinhalte

Transformation - Hintergründe und Prozesse

- Notwendigkeit und Chancen von Transformationsprojekten
 - Outside-in: Kunde, Wettbewerb, Märkte
 - Inside-out: Fähigkeiten, Technologien, Strategie
- Treiber der Transformation
 - Service-dominante Geschäftslogik
 - Von "product centricity" to "customer centricity"
 - Servitization, Maturity models als Guideline
 - Digital-, Data-, Smart- Service
- Von der Strategie zum Service Business Modell
- Service Excellence als Unternehmenskultur für das Ziel „Customer Experience (CX)“
- Service 4.0 und dann?

Transition - Tools und Realisierung

- Digitale (und klassische) Transformation
 - Co-Creation als Selbstverständnis
 - Service Business Model Canvas (SBMC)
 - Vom Wertversprechen zum valuebased pricing
- Methoden und Tools
 - Customer Journey
 - Design Thinking
- Monitoring und Measurement

Manage the Change

- Leadership für Veränderungsprozesse
 - Empowerment in einem digitalen Umfeld
 - Kundenfokus als Treiber
- Change-Management als Prozess
 - Organisatorischer Rahmen
 - Erfolgreicher Abschluss ist neuer Startpunkt
- Agil Leadership schafft Mitarbeiter Engagement?!
- Veränderungen in virtuellen Teams managen
- Business Projekt
 - Themenauswahl
 - Co-Creation und Timeline

Bearbeitung und Präsentation des Business Projects

Am Ende der Präsenzphase erarbeiten die Teilnehmer Ansatzpunkte für Ihr Business Projekt, entweder das bereits im Unternehmen geplante oder für alternative Themen. Eine Abstimmung des Projektthemas erfolgt binnen zwei Wochen unter Berücksichtigung der Interessen des Unternehmens. Die Ausarbeitung erfolgt dann innerhalb von 4 Wochen und wird von einem ISS Experten begleitet.

Die Präsentation des Praxisprojektes wird in einer Gruppen-Websession präsentiert und von der ISS ServiceAcademy bewertet. Sofern bestanden, erhält der Teilnehmer sein ISS Zertifikat.



Service in Transition

Certified Business Course

Methodik

Das Programm wird im „**Blended Learning Format**“ durchgeführt, d.h. verschiedene Formate der Vermittlung und Anwendung/ Training der Lehrgangsinhalte werden kombiniert, um einen größtmöglichen Nutzen für den Teilnehmer zu erreichen und gleichzeitig zeitoptimal zu arbeiten. Webinare, Eigenarbeit, Präsenzphasen in der Lerngruppe und das Praxisprojekt mit Fachcoach der ISS sowie dessen Online-Präsentation im Rahmen der Zertifizierung sind die wesentlichen Elemente.

Ziel ist es, eine ausgewählte Aufgabenstellung, ein Projekt, aus dem eigenen Unternehmen zu bearbeiten, als Business Projekte des Lehrgangs und zum Abschluss des Programms im eigenen Unternehmen umzusetzen. Damit wird ein hoher Nutzen für das Unternehmen generiert und der Teilnehmer hat die Lehrgangsthemen gleichzeitig praktisch realisiert.

Business Project

Das Projektthema wird in der Regel von dem Teilnehmer bzw. in Zusammenarbeit mit seinem Unternehmen (ev. einem Mentor) ausgewählt. Ein Mentor hat eine unterstützende und beratende Funktion, z.B. für den Erhalt benötigter Daten/Informationen aus dem Unternehmen.

- Selbstständiges Bearbeiten einer Aufgabe von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation
- Strukturiertes Umsetzen der Im Lehrgang vermittelten Methoden und Vorgehensweisen im Rahmen eines handlungsorientierten Lernens
- Begleitung der Business Project Ausarbeitung durch einen ISS Experten/ Fachcoach

Webinare

Die Teilnehmer erhalten im Rahmen eines oder mehrerer Webinare eine Einführung zu den Themen des Lehrgangs und dem Arbeitsmaterial ggfls. auch Fallstudien, die zur weiteren Bearbeitung übermittelt werden.

Nach der Präsenzphase erfolgt ebenfalls „virtuell“ das Fachcoaching zur Projektarbeit durch den ISS Experten.

Präsenztraining

An den Präsenztagen werden Übungen auf Basis ergänzenden Inputs zu den Themen des Lehrgangs durchgeführt, Methoden und Vorgehensweisen trainiert und an eigenen Beispielen angewendet.

- Impulsreferate und dialogorientierte Lehrgespräche
- Plenumsdiskussion und aktiver Erfahrungsaustausch
- Einzel-, Gruppenarbeit, Case Studies und Rollenspiele



Service in Transition

Certified Business Course

Teilnehmerkreis

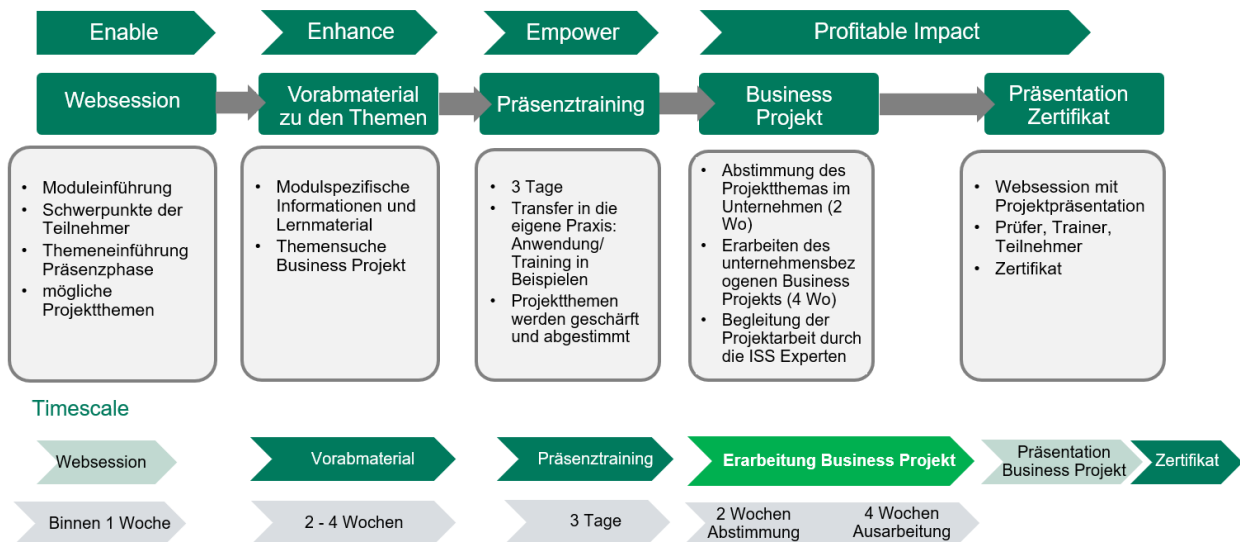
Fach- und Führungskräfte, die einen aktiven Beitrag zu Veränderungsprozessen leisten, die Wissen um Geschäftsmodelle für klassische und digitale Lösungen erwerben (wollen), um die künftige Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern aktiv und professionell mit zu gestalten.

Führungs- und Nachwuchsführungskräfte

- Ingenieure und Mitarbeiter 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).

Personen, die die Besonderheiten von Transformations- und Veränderungsprozessen im Zusammenhang mit Dienstleistungsorganisationen und den neuen digitalen Möglichkeiten kennenlernen und steuern wollen.

Methodisches Vorgehen im Überblick





Service in Transition

Certified Business Course

Referenten und Trainer

Die Referenten und Trainer der ISS International Business School of Service Management sind aktive Manager, Unternehmer und Berater, Dozenten und Trainer, mit langjähriger Erfahrung für die Entwicklung von Services und den Ausbau Service-Organisationen.

Die ISS Leistungen

- Betreuung des Business Projektes des Teilnehmers
Umsetzung eines Themas/ anstehenden Projektes aus der Praxis des Teilnehmers
- Teilnahme am Lehrgang mit
 - Webinaren zur Vorbereitung auf die
 - drei Präsenztage und das Networking mit den KollegInnen,
 - Webinare zur Nachbereitung, im Rahmen der Begleitung des Business Projekts
- Lehrgangsunterlagen – in englischer Sprache
- Getränke und Mittagessen
- Begleitung der Mentoren/Champion aus dem Unternehmen über den Zeitraum des Lehrgangs/ Praxisprojekts,
- Bewertung des Business Projects und der Präsentation in einer Web-Konferenz als Grundlage der Zertifizierung
- 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



Dieser Lehrgang fokussiert auf den Erwerb von Business Kompetenz für die Entwicklung von Unternehmen mit Service Leistungen und einer Service-Organisation – auf Basis einer vom Kunden ausgehenden Transformation. Ziel ist es, Methoden und Vorgehensweisen für den Ausbau des Service Business in der eigenen Arbeitspraxis zu implementieren.

Mit dem Zertifikat des Lehrgangs „Service in Transition“ 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.



Service in Transition

Certified Business Course

Ihre Investition

Ihre Zeit für die Teilnahme an den Webinaren, drei Präsenztage 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 zu einem Thema aus dem eigenen Unternehmen. Das Business Project sichert gleichzeitig auch das Payback für das Investment des Entsendeunternehmens in die Weiterbildung.

Lehrgang

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

Business Projekt und Zertifizierung

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

Ziel ist es immer einen Beitrag zur Unternehmensentwicklung zu leisten, ganzheitliche und kundenzentrierte Ansätze zu fördern, im Sinne einer Service Kultur für valuable growth.

Information und Anmeldung

ISS International Business School of Service Management www.iss-hamburg.de

Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55
contact@iss-hamburg.de

Die ISS führt neben den offenen Zertifikatslehrgängen, Seminaren und Workshops auch firmenspezifische Programme und Consulting Tätigkeiten 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 Geschäftsmodell- und 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.

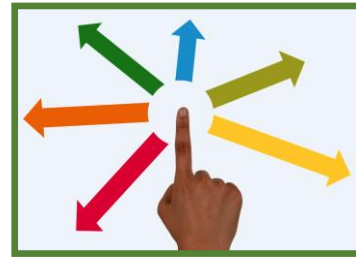
Stand 18.08.2019. Änderungen der Lehrgangsbeschreibung bleiben vorbehalten.



Service in Transition

Certified Business Course

Mögliche weitere Qualifikationen



Service Management Kompakt (SMK)

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.

Business Development (BDE)

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.

Operational Excellence (OEX)

Webinare
3 Präsenztage
Business Project

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. Service Excellence ist das Ziel!

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 vor einer Fachkommission abschließend präsentiert und von dieser benotet. Die Teilnehmer werden bei der Erarbeitung des RLP aktiv von den Fachtrainern unterstützt.