ISS Insights: Best Practices.

Projekte aus den Jahren 2015 bis 2025,
die mit der ISS entwickelt und umgesetzt wurden.

ISS International Business
School of Service Management
www.iss-hamburg.de • contact@iss-hamburg.de
T: +49 (0)40-536 991-55

Projekte • Programme • Consulting.

- Strategien und Märkte
- Service-Produkte und Prozesse
- Digitalisierung

Es sind Projekte, die Unternehmen voranbringen und Business-Konzepte mit denen das Wachstum mit Services möglich wird – professionell und profitabel.

Methoden und Tools dafür werden an der ISS trainiert oder "das Wissen gegen Geld eingetauscht“, wie es ein ISS Consulting Kunde formuliert hat.

Die Projekte der ISS Lehrgänge kommen aus der Praxis der Teilnehmer und werden dort auch umgesetzt – ein direktes und nachhaltiges Pay back für das Investment der Unternehmen und Teilnehmer in Lehrgänge oder Consulting, mit Quiick-wins!

Die folgend aufgeführten Themen sind Projekte, die wir in den letzten Jahren begleiten durften.

Gebeamt – Ankommen in den ISS Spaces

Seit März 2020 arbeitet die ISS
auch online – in den ISS Spaces.
Mit Avataren als Stellvertreter ist in der
3D Welt interaktives Arbeiten in den ISS Programmen möglich – feel present.

Strategien und Märkte

- Service 4.0 – neue Konzepte und Arbeitsweisen
- Vom Produkt zum Kunden –
  ein erforderlicher mindset change
- Services für …
  Märkte/ Kundengruppen (Produkt- / Marktentwicklung)
- Next level Management – Services beyond products
- Indirect Channel Development Program
  (nationales/ internationales Partnermanagement)
- Internationale Lagerhaltungsstrategie
  (Ausbau der Ersatz- und Zubehörteil-Umsätze)
- Einführung eines “pay per use” Modells,
  neue Geschäfts- und Preismodelle
- Neue Geschäfts- und Preismodelle für Services
- Von free to fee – Services neu positionieren

Die Vision des Unternehmens ist der Rahmen,
- welche Bedeutung haben Services im Zielbild?

Wer mit Services wachsen will, Kunden professioneller begleiten möchte, braucht
- professionelle Service-Konzepte und eine Strategie, die sich schrittweise realisieren lässt!
- ergänzendes Wissen und Fähigkeiten, um die eigene Organisation auf den nächsten Level zu heben,
- einen Kundenfokus, der die Services am Kunden-Business ausrichtet und

Zielklarheit und Geduld in der Umsetzung – es ist auch ein Mindset Change in der Organisation.

Welchen Service-Level hat ihre Organisation erreicht? Was sind die nächsten Projekte?

Service-Produkte und Prozesse

- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Entwicklung der Service-Organisation: Ausbau
  - eines Installations-Service – Regional/ International
  - eines Helpdesk
  - eines Onlineshops
- Service-Vereinbarungen für Zielgruppen
  (an individuellen Bedarfen der Kunden ausgerichtet)
- Entwicklung einer Dienstleistung (SLA) für Anlagenkomponenten
- Risiko-Analyse und -Consulting für Services
- Steigerung der Kundenzufriedenheit (NPS) durch
  Daily Management und KPI's
- Agil im Service – Neuausrichtung, Prozessoptimierung,
  Beschleunigung
- Auswahl / Einführung einer Service Software
- Analyse von Eskallationsprozessen und deren Optimierung
- Roll-Out des Servicedesk-Prozesses auf Tochtergesellschaften
- Service Plan für Vor-Ort- Services mit Service-Partnern
- Effizienteres Bearbeiten von Kundenanfragen und Aufträgen
- …

Die eigene Organisation kann …
- für Kunden und
- für Mitarbeiter

mehr schaffen, erreichen und
- gleichzeitig das Ergebnis verbessern!

Welche Services sind für ihre Kunden passgenau – wie werden neue Services entwickelt und im Markt eingeführt?
Was zahlt der Kunde… wie sehen die Geschäfts- und Preismodelle aus?

Wer wachsen will
- hat ein Service-Portfolio, passend für unterschiedliche Kundensegmente,
- gestaltet die Zusammenarbeit mit Partnern optimal,
- optimiert sein Service Business kontinuierlich.

Agilität, Nachhaltigkeit und Co-Creation mit externen und internen Kunden liegt im Fokus!

Digitalisierung – Service 4.0 / Smart Servíces

- Aufbau/ Monetarisierung von Smart Services –
- Neue Geschäfts- und Preismodelle für Services
- Konzept für ein Datenanalyse-Zentrum
- Smart Services
  - digitale Weiterentwicklung des Condition Monitorings
  - digitale Lösungen an individuellen Bedarfen der Kunden ausgerichtet
- Konzept für das Service-Produkt “Online-Schulungen”
- Aufbau einer globalen Wiki-Datenbank
- Aufbau eines Onlineshop für die Vermarktung von Serviceprodukten
- Service 4.0 – neue Konzepte und Arbeitsweisen
- 2nd Level Support, Aufgaben, Struktur, und Ausbau mit smart-Services
- …

Services sind als Wachstumsfeld längst im Fokus der Unternehmen und ihrer Gesellschafter, Digitalisierung und Pandemie sind ein weiterer Booster!

Grundlage von Services, auch der digitalen Services, ist die Co-Creation mit Kunden – wer dass kann stabilisiert sein Business und wächst mit seinen Kunden!

Auf welchem Service-Level agiert ihre Organisation?

Auch die digitalen Projekte mit der ISS haben den Kunden im Fokus, zielen auf eine effiziente Organisation und schaffen eine Plattform für das Miteinander im Team und mit Kunden – Business Excellence in der DNA.

ISS Projekte für die Unternehmensentwicklung mit Services sind Teil der folgenden ISS Programme/ Lehrgänge (DE/EN)

SMK Service Management Kompakt
Durch professionellen Service messbare Erfolge sichern, Kundenkompetenz ausbauen, Prozesse und Controlling nutzen operative Effizienz und Ertrag steigern.

BDE Business Development mit Services
Service gezielt ausbauen, Potentiale identifizieren! Wachstumstreiber aktivieren! Entwicklungsstrategien umsetzen

OEX Operational Excellence im Service
Das Modell der „Customer Journey“ hilft, Kunden zu verstehen und aus ihrem Blickwinkel begeisternde Touch Points für Kunden zu schaffen. Effizienz, Prozesse und Kennzahlen verbessern, Excellence praktizieren!

SIT Service in Transition
Veränderungen aktiv gestalten, Kundenbindung und Ertragskraft stärken! Servitization – Digitalisierung – neue Servicemodelle

SBM Service Business Manager (ISS)
Managementwissen für die Servicepraxis, Serviceorganisationen entwickeln, effizient und zukunftsorientiert steuern!

RLP Real Life Project
Das Real Life Project (RLP) kann von Unternehmen eigenständig gebucht werden – wir begleiten Ihre Mitarbeiter bei der Projektarbeit.

Das RLP ist auch die abschließende Projektarbeit zum Certified Service Business Manager (ISS). Ein Projekt mit strategischer Bedeutung zum Ausbau von Services für das Unternehmen wird vom Teilnehmer mit einem ISS Trainer besprochen, ausgewählt, begleitet und nach einer dreimonatigen schriftlichen Ausarbeitung durch eine Fachkommission bewertet und vor dieser abschließend präsentiert.

ISS Consulting
steht für die Entwicklung und Umsetzung von Kunden begeisternden Dienstleistungen, in Co-Creation mit den Mitarbeitern, denn diese verantworten auch die Weiterentwicklung. Das Portfolio der ISS BeraterInnen umfasst alle zentralen Felder für Wachstum des Unternehmens mit Services.

Sprechen Sie mit uns.... Welches Projekt haben Sie vor, soll realisiert werden? Welches Programm passt zu ihrem Team? Ob inhouse Training, Lehrgang oder Beratung gemeinsam werden wir den bestmöglichen Weg herausarbeiten, um das Service-Business auf den nächsten Level zu bringen, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit auszubauen, Wachstum zu realisisieren.

ISS International Business School of Service Management
Michael René Weber
Leinpfad 1 • 22301 Hamburg
www.iss-hamburg.de • contact@iss-hamburg.de
T: +49 (0)40-536 991-55