

# MBA Studiengang

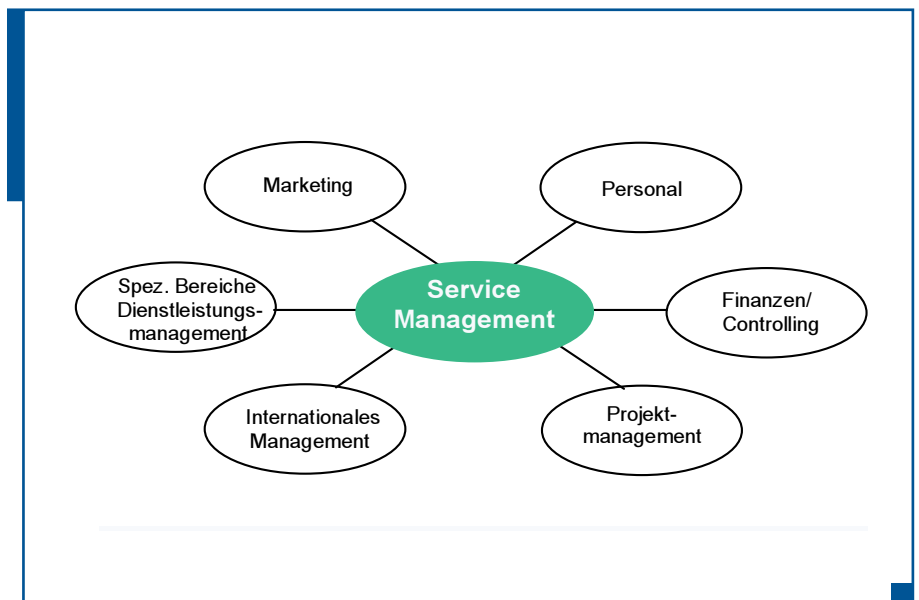
## ISS International Business School of Service Management Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung staatlich anerkannt

Am 13. Februar 2007 hat der Senat der Freien und Hansestadt Hamburg der ISS International Business School of Service Management die vorläufige staatliche Anerkennung für 5 Jahre als private Fachhochschule ausgesprochen. Damit sind alle Voraussetzungen für den Start des MBA Studiengang mit Spezialisierung im Service Management geschaffen, denn am 22. Februar 2006 wurde der MBA Studiengang von der FIBAA bereits international akkreditiert.

Dienstleistungen haben schon heute einen wesentlichen Einfluss auf den Unternehmenserfolg. Im Umfeld technischer Produkte und technischer Lösungen sind es die Dienstleistungen, die Entwicklung hybrider Lösungen für Kunden, aus denen das Wachstum im Umsatz und vor allen Dingen auch im Ertrag gezogen wird. Dies gilt auch für den internationalen Handel und zunehmend für andere Branchen, in denen das professionelle Dienstleistungsmanagement Einzug hält.

Dieser nachhaltige Trend ist Anlass für die Gründung der ISS, der International Business School of Service Management, einer Hochschule, die auf Basis moderner betriebswirtschaftlicher Erkenntnisse Führungs- und Führungsnachwuchskräfte mit den Erfolgsparametern einer kundenzentrierten Denk- und Handlungsweise vertraut macht. Über die Fragen des technischen Servicemanagements hinaus stehen dabei insbesondere internationale Verflechtungen im Handel und ein professionelles Prozess- und Projektmanagement im Fokus.

Gemäß ihrem Statut ist die ISS eine Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung. Da das Management von Dienstleistungen Besonderheiten aufweist, die erfolgskritisch sind und von daher in besonderer Weise auch im Unternehmen gehandhabt werden müssen, liegt ein Schwerpunkt der ISS auf dem Management der Dienstleistung. Dienstleistung entsteht in der Zusammenarbeit mit dem Kunden, im Kundenkontakt. Daher erfordert Dienstleistung auch kompetente



Der interdisziplinäre Lehransatz des MBA Service Management der ISS deckt sich mit den Beratungsfeldern der ISS und dem Forschungsansatz des ISM.

Mitarbeiter, die schnell verantwortliche Entscheidungen treffen können – das schafft Kundenzufriedenheit. Dienstleistung benötigt auch die Fähigkeit und Bereitschaft, sich mit Kundenanliegen und Kundenprozessen in einer Form auseinanderzusetzen, wie es bei reinen Produkten nicht der Fall ist.

Diese Bereitschaft der Mitarbeiter immer wieder zu erzeugen und bestmögliche Leistungen für die Kunden zu erbringen, erfordert ein spezielles Management – und hierauf konzentriert sich die ISS in ihrer Lehre und mit Beratungsaktivitäten für Unternehmen. Hierauf konzentriert sich auch das Forschungsinstitut der ISS, das ISM mit seinen Forschungsaktivitäten. Der zweite Schwerpunkt der Hochschule

liegt in dem Bereich der Unternehmensentwicklung und dem Einfluss, den Dienstleistungen hierauf haben. Zahlreiche Unternehmen haben ihre derzeitigen positiven Entwicklungen bereits einer strategischen Fokussierung auf Dienstleistungen zu verdanken.

Welches hier die Erfolgsparameter sind, worauf in den verschiedenen Branchen zu achten ist und wie Dienstleistungen Unternehmensentwicklungen beeinflussen, wie im Rahmen nationaler und internationaler Verflechtungen mit Partnern Dienstleistungen professionell für Kunden erbracht werden, ist Gegenstand der Beratungsaktivitäten der Hochschule. Der Hamburger Wissenschaftssenator Jörg Dräger formuliert dazu: »Ich freue mich, dass die



# Service-Management-System

## Integration des mobilen Außendienstes

Hochschulmetropole Hamburg weiter wächst, mit der ISS ist Hamburg die Heimat von nunmehr 16 Hochschulen, die ein breites differenziertes Spektrum an Studienmöglichkeiten bietet. Durch das zusätzliche neue Angebot der ISS wird der Studienstandort Hamburg noch attraktiver.

Internationale Verflechtungen nehmen zu, Dienstleistungen und internationaler Handel haben immer größere Auswirkungen auf Unternehmenserfolge – es ist also kein Wunder, dass die neue private Hochschule auf hohe Akzeptanz in Unternehmen stößt. Dazu trägt bei, dass das Studienmodell der ISS berufsbegleitende MBA Studiengänge vorsieht.

Initiator der ISS Neugründung ist die bereits seit 1988 erfolgreich in Hamburg tätige MarketingAkademie Hamburg, die seit vielen Jahren in Kooperation mit dem deutschen Serviceverband Lehrgänge zum Service-management durchführt. Für diese Lehrgänge ist im Gegensatz zum MBA Studiengang der ISS kein erster berufsbegleitender Studienabschluss (Bachelor, Diplom) Voraussetzung. Der Unterschied zwischen Lehrgang und Studium wird auch in der Workload des Teilnehmers sichtbar. Während der Service Manager Lehrgang mit ca. 400 Stunden auskommt, muss der Student für den MBA Studiengang ca. 1.800 Stunden aufwenden. Für ein so anspruchsvolles Studium muss man eine genaue private wie berufliche Zeitplanung aufsetzen, um auch erfolgreich abzuschließen. Nähere Informationen hierzu gibt die ISS.

Die Hochschule nimmt den Studienbetrieb im August 2007 auf mit dem MBA Studiengang mit Spezialisierung im Service Management

Die zweite »Kohorte« wird Anfang 2008 ihr Studium aufnehmen. Dazu liegen ebenfalls bereits zahlreiche Anfragen in der ISS vor – das besondere dabei ist, dass der MBA Studiengang ab 2008 ausschließlich in englischer Sprache erfolgt.

### Weitere Informationen

ISS International Business School of Service Management  
Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9, 22085 Hamburg  
Tel: +49 (40) 536 991-55, Fax: +49 (40) 536 991-66  
Ansprechpartner:  
Sophie Louise Panny, panny@iss-hh.de, +49 (40) 536 991-32

Einen Antrag auf Zulassung sowie die nächsten Assessment-Termine erhalten Sie von Frau Panny. Sie sind natürlich auch jeweils aktualisiert auf [www.iss-hh.de](http://www.iss-hh.de) abrufbar.



### Module im Überblick:

Einsatzplanung	Help Desk
Kundenmanagement/CRM	Projektmanagement
Mobiler Außendienst	Fakturierung
Angebotswesen	Dokumentenmanagement
Materialwirtschaft	E-Commerce
Berichtswesen	Statistik

# INNOSOFT

Semerteichstrasse 47-49 • 44141 Dortmund  
Tel.: 0231/427 885-0 • Fax.: 0231/427 885-29  
[info@innosoft.de](mailto:info@innosoft.de) • [www.innosoft.de](http://www.innosoft.de)