

# Drittes Lehrmodul des MBA-Studiengangs in Hamburg absolviert

## Weitere Informationen

Henning Lindhorst  
ISS International Business School  
of Service Management  
Hans-Henny-Jahnn Weg 9  
22085 Hamburg  
Tel. +49 (40) 536 991 -34  
Fax +49 (40) 536 991 -66  
lindhorst@iss-hh.de  
<http://www.iss-hamburg.de>

Mitte Mai kamen die »Erstsemester« des MBA-Studiengangs mit Spezialisierung im Service Management wieder nach Hamburg, um ihren dritten Vorlesungsblock an der ISS Business School zu absolvieren. Eigentlich sehen Vorlesungen für Erstsemester an Hochschulen anders aus; meist geht es um allgemeine Einführungen oder einfache theoretische Modelle. Anders ist es in dem berufsbegleitenden Studiengang der ISS Business School Hamburg. Die Teilnehmer haben bereits Berufserfahrung und ein erstes Studium abgeschlossen. Daher werden von Beginn an betriebswirtschaftliche Besonderheiten im Service Management behandelt: die Teilnehmer erarbeiten zusammen mit den Dozenten wissenschaftliche Erfolgsparameter einer kundenzentrierten Denk- und Handlungsweise und lassen die erworbenen Kenntnisse in Fallbeispielen und vor Ort in die Service Praxis einfließen.



Mit der Ernennung von Dr. Markus Warg zum Professor für Finance and Risk Management im Mai 2008 wird das Professoren-Team der ISS erweitert: Prof. Dr. Edvardsson (Universität Karlstad), Prof. Dr. Warg, Prof. Dr. Tilo Böhmann, Präsident Prof. Dr. Klaus W. Röben

## Experten aus Wissenschaft und Praxis

Durch die Kooperation mit verschiedenen in- und ausländischen Hochschulen stehen der ISS Business School Hamburg neben den eigenen Professoren weitere renommierte Wissenschaftler zur Verfügung. So eröffnete Prof. Dr. Bo Edvardsson, Gründer und Direktor des Service Research Institute an der Universität Karlstad, Schweden, am Samstag die »dritte Runde« im laufenden Semester mit einer dreitägigen Vorlesung »Strategisches Service Management«. Nach einer Einführung in das Management des Service in Organisationen stand im Fokus dieser Lehrveranstaltung die Frage, wie Servicethemen so in die Unternehmensstrategie eingebunden werden können, dass daraus Wachstumspotenziale entstehen.

Die Ernennung von Dr. Markus Warg zum Professor für Finance and Risk Management an der ISS Business School war zugleich krönender Abschluss der

ersten drei Tage und eine willkommene Abwechslung. Am Dienstag übernahm Dipl.-Ing. Wolfgang Warnck das Ruder. Er leitete den Bereich Service bei Philips. Der erfahrene Praktiker erörterte die Herausforderungen für Verantwortliche im operativen Servicegeschäft; wie implementiere ich Servicestrategien in die Organisation? Wie gestalte ich Prozesse so, dass Kundenerwartungen und -ziele erfüllt werden? Auch zum Umgang mit unzufriedenen Kunden wurden in Fallstudien Lösungen erarbeitet.

An den letzten beiden Tagen des dritten Blocks führte Dr. Martin Habert, der seit Oktober 2007 den Geschäftsbereich Service der Demag Cranes & Components GmbH leitet, in das Fach »Service Engineering I« ein. Dabei ging es zu Beginn um das Verständnis von Service-Angeboten als Produkte, die ebenso systematisch entwickelt und »produziert« werden sollten. Aktuelle Studien und Konzepte wurden vorgestellt, mit denen die Teilnehmer aus einem Servicegedanken ein Angebot bis zur Marktreife bringen können.

## Forschung und Lehre erfolgreich in der Praxis umsetzen

Dozenten und Teilnehmer zeigten sich nach acht Tagen konzentriertem Studium mit Gruppenarbeiten und Diskussionen äußerst zufrieden. Denn gerade die Nähe zur Praxis mit Dozenten aus der Wirtschaft und die wissenschaftliche Herangehensweise an die vielseitigen Herausforderungen im Service machen den Reiz des Studiums aus: Jüngstes Beispiel für die enge Verzahnung von Wissenschaft und Praxis ist Prof. Dr. Markus Warg, Vorstandsmitglied einer großen Versicherungsgruppe und Professor an der ISS Business School. Sein Unternehmen konnte kürzlich die Auszeichnung »Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2008« als bestes Versicherungsunternehmen in Empfang nehmen. Beim MBA werden Ende Juni werden die Teilnehmer wieder gefordert sein, wenn das erste Semester mit dem letzten Veranstaltungsblock abgeschlossen wird.





# LPR führt als erster Nachtexpress das elektronische Depotblatt ein

Zum 10. Juni 2006 bietet die Neusser LPR GmbH eine neue und innovative Möglichkeit, die Verwaltung für die Anlieferpunkte der sensiblen Nachtzustellung einfacher zu handhaben.



Hartmut Jadallah, Leiter Marketing und Vertrieb bei LPR

»Die Nachtzustellung in Kofferräume oder sonstige Depots wird meist schon in der Implementierungsphase mit hohen Schwierigkeiten und einem enormen Verwaltungsaufwand begleitet. Kundendiensttechniker oder Pharmavertreter müssen benachrichtigt werden. Dann müssen Informationen darüber, wo die Ware genau abgelegt werden soll, zurück fließen. Der Auftraggeber oder der Nachtexpress- Dienstleister muss sicherstellen, dass für alle Empfänger ein sogenanntes Depotblatt vorliegt, da es ansonsten im Versandbetrieb ohne diese Informationen zu Qualitätsdefiziten kommen kann.

Früher wurden diese wichtigen Informationen dem Zustellfahrer als Kopie übergeben, und die Originale verschwanden in Aktenordnern. Entsprechend erhöht sich die Gefahr von Datenleichen, da PKW oder Depotschlüssel getauscht werden, und die Nummern nicht mehr stimmen. Empfänger ziehen um oder PUDO Konzepte sollen entgegen älteren Vereinbarungen realisiert werden. Auch der administrative Aufwand bei Rückfragen steigt mit jedem neuen Empfänger, der nachts Ware bezieht.

Die LPR gibt nun dem Markt, und auch sich selbst, eine simple Lösung, die auf ihren Internetseiten unter »Downloads« ([http://www.lpr.de/depotblatt\\_2008.php?lang=0](http://www.lpr.de/depotblatt_2008.php?lang=0)) zu finden ist.

Alle Empfänger können nun online alle relevanten Angaben, inklusive hochladbarer Fotos, ausfüllen. Anschließend wird das sogenannte Depotblatt ausgefüllt und zusammen mit einem Informationsblatt ausgedruckt. Die eingegebenen Daten werden bei LPR digitalisiert, so dass künftig Änderungen direkt am Servicedesk von LPR vorgenommen werden können, und so alle Informationen auf dem neuesten Stand sind.

Das ist auch besonders wichtig, wenn der Nachtexpress Dienstleister Touren ändert, also wenn ein Empfänger nicht mehr von Tour »x« sondern von Tour »y« bedient wird, da so diese wichtigen Informationen zeitnah die richtige Stelle erreichen, und so der neue Zustellfahrer auch direkt informiert ist, wo er die Ware nachts einschließen muss.«

## Die LPR GmbH in Kürze:

Die LPR GmbH ist ein Logistik- und Serviceunternehmen mit Hauptsitz in Neuss. Die Kernkompetenzen des 1988 gegründeten Unternehmens sind ganzheitliche Supply-Chain-Lösungen im Pre- und Aftersales für serviceintensive Branchen. Hierzu betreibt die LPR Nacht- und Tagexpresslogistik sowie Reparatur-Dienstleistungen über ein zentrales Repaircenter und ein flächendeckendes On-Site-Netzwerk. Entsorgungs-, Austausch-, (Emergency) Lager-Dienstleistungen sowie Hotline- und Helpdesk-Dienstleistungen komplettieren das Angebot.

Die LPR GmbH ist als Unternehmen, welches sowohl Logistik- als auch Servicedienstleistungen unter einem Dach anbietet, ein sehr spezifizierter und prädestinierter Partner der High-Tech-Industrie. Dadurch, dass die LPR sowohl Logistiker, als auch Servicebetreiber mit jeweils eigenen Netzwerken ist, ergeben sich nutzenstiftende Querverbindungen zwischen vorher isolierten Teilleistungen.



Kontakt: Hartmut Jadallah  
Tel.: 02131-1226 732  
Fax: 02131-1226 102  
E-Mail [hartmut.jadallah@lpr.de](mailto:hartmut.jadallah@lpr.de)

