



Lösungen effizienter liefern

Master Class

ISS – International Business School of Service Management Hamburg

In der ISS Master Class lernen Sie, wie Sie mit erprobten Methoden wichtige Herausforderung des Service Business meistern. Sie lernen, wie Sie Lösungsangebote durch Paketieren und Standardisieren für wiederkehrende Anforderungen effizienter anbieten und liefern können, und Sie konsequent Best Practices in Ihren Lösungsangeboten ausrollen. Konkrete Beispiele aus der Praxis zeigen Ihnen, wie sie systematisch Standardisierungsmöglichkeiten in Lösungsangeboten erkennen, in Servicebausteine umsetzen und diese in der Organisation ausrollen. Darüber hinaus vermittelt der Workshop anhand vieler Beispiele die notwendigen Grundlagen für die Entwicklung erfolgreicher Servicepakete.

Die Referenten:

- Prof. Dr. Tilo Böhmann ist Leiter des Fachgebiets Service Managements an der ISS - International Business School of Service Management, Hamburg.
- Dr. Ronald Miller ist Prokurist der hsg zander GmbH, einem Unternehmen der Bilfinger Berger Facility Services.

Agenda des Workshops:

Positionsbestimmung (Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

- Welche Bedeutung haben kundenspezifische Lösungsangebote für (unser) Unternehmen?
- Warum Standardisierung und Paketierung von Lösungsangeboten?

Methodik im Überblick (Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

- Mit welchen Schritten identifiziere ich standardisierte Servicebausteine für wiederkehrende Kundenanforderungen?
- Wie rolle ich diese Bausteine in der Organisation aus?

Entwicklung standardisierter Servicebausteine für Lösungen am Beispiel hsg Zander (Dr. Ronald Miller, HSG Zander GmbH/Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

- Das Beispiel hsg Zander Facility Management Services
- Zielbestimmung - Was standardisieren?
- Serviceanalyse - Welche Varianten gibt es? Was sind die best/common practices in der Organisation?
- Modularisierung - Welche Bausteine sind ökonomisch sinnvoll und technisch/organisatorisch realisierbar?



Roll-out von Standards am Beispiel hsg Zander

(Dr. Ronald Miller, HSG Zander GmbH/Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

- Transfer und Anpassung - Was muss bei der Anwendung an neuen (internationalen) Standorten beachtet und angepasst werden?
- Organisations- und IT-Entwicklung als Voraussetzung - Wie werden die Potenziale optimal ausgeschöpft?

Paketierung von Services (Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

- Grundlagen - Was kennzeichnet erfolgreiche Servicepakete?
- Anwendungsbeispiele - Wie und wo kommen Servicepakete zu Einsatz
- Paketierung und Standardisierung - Wie ergänzen sie sich?

Key Learnings (Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Business School)

Gemeinsames Mittagessen