



**Potential im Service Business ausschöpfen mit Benchmarking und  
fundiertem Service Performance Assessment**



## Service Performance Initiative

### Potential im Service Business ausschöpfen mit Benchmarking und fundiertem Service Performance Assessment

Im Service liegt noch viel Potential, das es zu heben gilt, um den Erfolgsbeitrag des Service auszubauen und die Wettbewerbsposition Ihres Unternehmens zu stärken. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir den Service in Ihrem Unternehmen nach vorn bringen. Diese Initiative soll dem Service im Unternehmen die Bedeutung geben, die er braucht, um letztendlich einen höheren Anteil am Unternehmenserfolg leisten zu können. "Service First" – Dienstleistungen zum Erfolgsfaktor für Unternehmen zu machen, ist die Philosophie der ISS Business School.

### Die Service Performance Initiative

- basiert auf fundierter wissenschaftlicher Expertise, dem ISS-Expertenpanel und dem Input der Teilnehmer,
- zeigt individuelle Verbesserungspotentiale auf und gibt konkret Ansatzpunkte für den Ausbau des Service und der eigenen Marktposition,
- fokussiert auf aktuelle Themen im Service und bietet zwei Ansätze, den qualitativen über ein Performance Assessment (SPA) und den quantitativen über ein Performance Benchmark (SPB).

Nachstehend erhalten Sie einen Überblick über

und **A** das Service Performance Assessment (SPA)  
**B** den Service Performance Benchmark (SPB)

Für ergänzende Fragen sprechen Sie bitte mit:

Dr. Stefan Marose,  
Professor Dr. Tilo Böhmann  
von der ISS International Business School of Service Management in Hamburg

oder gern auch mit mir persönlich.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

Ihr

Michael René Weber  
**ISS International Business School  
of Service Management**



## Service Performance Assessment (SPA)

Ziel des Service Performance Assessments ist es, Potentiale für die **Wertsteigerung des Servicegeschäfts** im Unternehmen zu identifizieren. Sichern und entwickeln Sie für Ihr Unternehmen und sich selbst **Wettbewerbsvorteile** in einem systematischen Prozess. Sie profitieren dabei von komprimiertem **Expertenwissen**, den Erfahrungen und Einschätzungen eines Expertenpanels und einer **Community** erfahrener Servicemanager. Der für Sie entwickelte **Value Impact Check** sowie das **individuelle Auswertungsgespräch** sind Garantien für die Umsetzung der Erkenntnisse in die eigene Unternehmenspraxis.

Dieser qualitativ ausgerichtete Teil der Service Performance Initiative verläuft in zwei Wellen pro Jahr. Im Fokus einer Welle steht dabei jeweils ein zukunftsweisendes und erfolgskritisches Thema, das Sie als Teilnehmer der SPA exklusiv mitbestimmen. Zu dieser Thematik erstellt das Research-Team der ISS mit dem **Knowledge and Trends Update** einen Report exklusiv für die Teilnehmern des SPA. Er enthält in griffiger und komprimierter Form das notwendige Wissen über Herausforderungen, Erfolgsfaktoren, Good Practices und Trends – erweitert um die Bewertungen unseres branchenübergreifenden, themenabhängigen ISS-Expertenpanels aus Service Executives.

Als Experte Ihres Unternehmens bearbeiten Sie abschließend das **Company Assessment** und gehen dabei Ihre eigene Unternehmenssituation durch (wahlweise im telefonischen Interview oder als schriftliche Befragung). So erhalten Sie eine erste Einschätzung Ihrer Unternehmenssituation zum ausgewählten Thema und gewinnen bereits dabei **neue Impulse und Ideen – quick wins**, die Sie direkt realisieren können. In einem gemeinsamen **Community-Workshop** aller beteiligten Unternehmen werden dann die kondensierten Ergebnisse präsentiert und interaktiv verfeinert. Dieses Forum bietet Ihnen zudem Raum für Ihr persönliches und exklusives **Service-Networking**.

Das Ergebnis jeder SPA-Welle ist der **Value Impact Check (VIC)**, der sich aus verschiedenen Punkten zusammensetzt. Checklisten ermöglichen es Ihnen, mit geringem Zeitaufwand eine **systematische und schnelle Identifikation von Chancen und Verbesserungspotentialen** für den Wertbeitrag von Services in ihrem Unternehmen durchzuführen. Ergänzt werden diese durch strukturierte Präsentationsfolien, die **konkrete Argumentationshilfen** für Ihre Verbesserungsprojekte liefern. Darüber hinaus steht Ihnen einer unserer Service-Experten für ein **individuelles, zweistündiges Auswertungsgespräch** zu Verfügung, das Sie inhaltlich nach Ihren Anforderungen gestalten können.

## Service Performance Benchmark (SPB)

Ziel des Service Performance Benchmarks ist eine **verlässliche, quantitative Standortbestimmung** Ihres Servicegeschäfts. Sie erhalten **robuste Argumentationshilfen für die Verbesserung von KPIs** im eigenen Unternehmen und die dafür erforderlichen **Budgets**. Gleichzeitig können Sie die eigenen **Stärken nachvollziehbar dokumentieren**.

Auch dieser Teil der Service Performance Initiative verläuft in zwei aufeinanderfolgenden Wellen pro Jahr. Der Service Performance Benchmark fokussiert dabei die Durchführung objektiver und strukturierter Vergleiche mittels definierter **Kennzahlen**. **Gemeinsam** werden im Vorfeld Service-Produkte und -Prozesse definiert, die Sie wirklich interessieren und die daher verglichen werden sollten. Die anonymisierte Ermittlung der Benchmarking-Werte und



eine Nacherhebung zur **Qualitätssicherung der Zahlen** garantieren Ihnen eine hohe Güte aller beim Benchmarking erhobenen Werte.

Ziehen Sie wertvollen Nutzen aus dem gezielten Erfahrungsaustausch auf den Workshops mit den anderen Teilnehmern des Service Performance Benchmark – alles erfahrene Service-Manager. Zusätzlich stellt Ihnen die ISS eine **individuelle Aufbereitung und Analyse** der Benchmarking-Daten sowie ein **Auswertungsgespräch** mit Service-Experten der ISS zur Verfügung. Mit Hilfe der Daten und Ergebnisse können Sie Ihre eigene Performance im Servicegeschäft einschätzen, konkret und belastbar Potentiale und Verbesserungsmöglichkeiten erkennen sowie die Notwendigkeit zu handeln nachvollziehbar begründen.

### Welcher zeitliche Einsatz ist erforderlich?

Wie groß wird der eigene zeitliche Einsatz sein – gerade auch im Vergleich zum erwarteten Output?

Diese Frage beantworten wir gern und geben unsere Einschätzung für beide Programme der Service Performance Initiative in der nachstehenden Tabelle. Natürlich sind individuelle Abweichungen möglich.

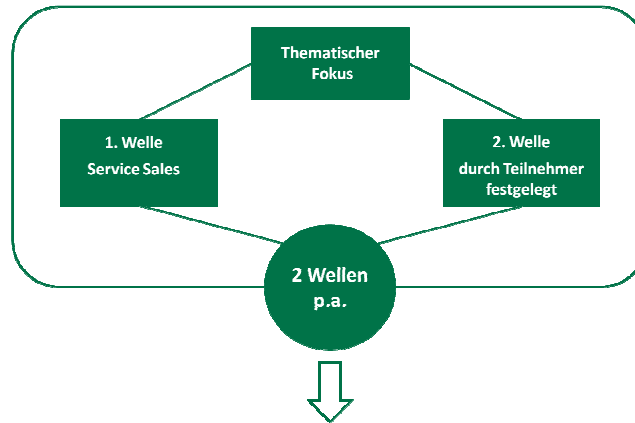
Stufe	Ihr zeitlicher Einsatz	
	SPA	SPB
1	Bewertung des Angebotes, Entscheidung Bestellung und Festlegung des Projektverantwortlichen in Ihrem Unternehmen	Telefonisches Interview zu möglichen Zielen des Benchmark (ca. 1-2 Stunden)
2	Knowledge & Trends Update zum Thema durcharbeiten (individuell)	Teilnahme an einem gemeinsamen Workshop zur Definition von relevanten Zielen (1 Tag)
3	Telefonisches oder schriftliches Interview (ca. 2-3 Stunden)	Überprüfung der definierten Kennzahlen (1/2 Tag)
4	Teilnahme an Community Workshop (1 Tag)	Übermittlung der zu messenden Kennzahlen (1/2 Tag) Teilnahme an einem Workshop zur Qualitätssicherung (1 Tag)
5	VIC durcharbeiten (individuell) Auswertungsgespräch (ca. 2 Stunden)	Übermittlung der zu messenden Kennzahlen (1/2 Tag)
6	Umsetzung in Eigenverantwortung (nicht Bestand des vorliegenden Angebotes zum SPA)	Report durcharbeiten und Auswertungsgespräch (individuell)
7		Workshop zur Präsentation und Diskussion der Ergebnisse (1 Tag)
8		Umsetzung

### Teilnahme am Programm

Sie können an einem oder beiden Teilen der Initiative teilnehmen. Um Ihren Serviceerfolg weiter auszubauen, stellt die ISS der Initiative und Ihnen persönlich ihre Service Expertise zur Verfügung. Wir sind überzeugt, dass der Return das Investment um ein Vielfaches übersteigt und bieten Ihnen die Teilnahme an der Initiative für € 5'000,- zzgl. MwSt. pro Welle im ersten Jahr an. Sofern SPA (Assessment) und SPB (Benchmark) gemeinsam genutzt werden, erhalten Sie einen Userbonus von 12%. Bitte sprechen Sie uns gern an, wenn Sie mitwirken möchten.



## Service Performance Assessment (SPA)

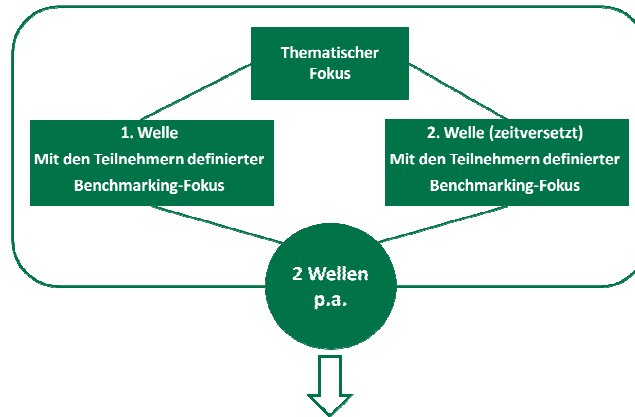


### SPA-Stufenplan

	Erläuterung	Aktivität	Nutzen
1	Themenfestlegung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestimmung des Themas für die jeweilige Welle</li> <li>für 1. Welle Fokus „Service Sales“ festgelegt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auswahl von für Sie besonders relevanten Themen</li> </ul>
2	Knowledge & Trends Update zum Thema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellung eines exklusiven, ca. 10-seitigen Updates zum Kernthema</li> <li>Grundlage: Literatur, graue Literatur (Unternehmensdarstellungen), Studien und Einschätzung durch das ISS-Expertenpanel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kondensierter Überblick über Erfolgsfaktoren, Trends und Beispiele im Thema</li> <li>Wettbewerbsvorteil für Ihre Arbeit durch gut strukturierte Informationen zu Trends, Risiken und Potentialen</li> </ul>
3	Company Assessment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abgleich der Ergebnisse des Knowledge &amp; Trends Updates mit Ihren firmenspezifischen Vorgehensweisen, Prioritäten und Erfahrungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserungs- und Veränderungspotentiale werden erkannt</li> <li>Selbsteinschätzung und konkrete Impulse</li> </ul>
4	Community Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>anonymisierte Zusammenfassung der Company Assessments und Abgleich mit Update</li> <li>Ergebnispräsentation</li> <li>Koordination eines eintägigen, exklusiven Workshops für die SPA-Teilnehmer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorstellung und Reflexion der Ergebnisse aus der Abgleich-Phase</li> <li>Networking mit Entscheidungsträgern im Service</li> <li>Konkrete Argumentationshilfen für Verbesserungsprojekte</li> </ul>
5	Value Impact Check (VIC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>fokussierte Situationsanalyse im eigenen Unternehmen (inkl. KPIs, Erfolgsfaktoren und Risiken) anhand der Checkliste</li> <li>2-stündiges individuelles Auswertungsgespräch mit einem Service-Experten der ISS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schnelle und individuelle Analyse Ihrer Unternehmenssituation auf Basis der Checkliste</li> <li>Persönlicher Wettbewerbsvorteil durch das an Ihre Bedürfnisse angepasste Experten-Gespräch</li> </ul>
6	Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in Ihrem Unternehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Payback des Investments</li> <li>ausgebaute Marktaktivität im Service Ihres Unternehmens</li> <li>verbesserte Wettbewerbsposition Ihres Unternehmens</li> </ul>



## Service Performance Benchmark (SPB)



### SPB-Stufenplan

	Erläuterung	Aktivität	Nutzen
1	Anforderungserhebung zum Benchmarking-Fokus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoninterviews und Auswertung durch die ISS</li> <li>• Clustern der Unternehmen und Rahmenbedingungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundierte Grundlage für die gemeinsame Auswahl des Benchmarking-Fokus</li> </ul>
2	Benchmarking-Fokus festlegen (Workshop)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskussion und Festlegung des Benchmarking-Fokus</li> <li>• Auswahl von geeigneten Methoden und Verfahren zum Benchmarking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein für Sie relevanter Benchmarking-Fokus sowie Methoden und Verfahren sind festgelegt</li> </ul>
3	Leistungsparameter definieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung und Beschreibung von Kennzahlen und ihren Erhebungszyklen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste aller zukünftig gemessenen Kennzahlen</li> </ul>
4	Anonymisierte Ermittlung mit anschließender Qualitätssicherung der erfassten Daten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Interpretation der Kennzahlen mit anschließender Qualitätssicherung im Workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überblick über Ihr Status quo</li> <li>• Vergleichbares Benchmarking durch den Einsatz von Qualitätssicherungsmechanismen</li> </ul>
5	Nacherhebung der Daten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätssicherung</li> <li>• Validierung der Vergleichbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergleichbares Benchmarking durch qualitätsgesicherte Kennzahlen</li> </ul>
6	Report und Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuelle Aufbereitung und Analyse sowie Auswertungsgespräch der Benchmarking-Daten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuelle Auswertung der Ergebnisse</li> </ul>
7	Moderierter Erfahrungsaustausch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentation und Diskussion der ermittelten Werte innerhalb eines Workshops</li> <li>• Zielkonformität von Kennzahlen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belastbarer Vergleich der eigenen Performance im Service-Sektor</li> <li>• Identifikation neuer Perspektiven und Methoden für die eigene Arbeit</li> </ul>
8	Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen</li> <li>• Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in Ihrem Unternehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payback des Investments</li> <li>• Stärkung der eigenen Wettbewerbsposition</li> <li>• Ausbau der Servicefähigkeit</li> </ul>



## Antwortfax

ISS International Business School  
of Service Management  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9  
22085 Hamburg  
Fax-Nr.: +49 (0)40 536 991 66

Absender:

Name:  
Vorname:  
E-Mail:  
Telefon:

Sehr geehrter Herr Weber,  
vielen Dank für die Übermittlung der **SPI Service Performance Initiative** der  
ISS International Business School of Service Management.

**An der Initiative**

möchte ich gern mitwirken, und zwar

- am Service Performance Assessment (SPA)
- am Service Performance Benchmark (SPB)

Bitte bestätigen Sie mir die Teilnahme und senden Sie mir die Rechnung für die  
erste Welle zu.

möchte ich (  jetzt noch) nicht teilnehmen, weil

.....

**bevorzugte Sprache der Initiative**

- Deutsch
- Englisch
- beides möglich

Im Rahmen der SP Initiative sollte darauf geachtet werden, dass

.....

Folgende Unternehmen/Branchen möchte ich

- möglichst in der SPB dabei haben, um einen aussagefähigen Benchmark zu ermöglichen.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Für Rückfragen ist bei uns verantwortlich:

\_\_\_\_\_  
Vorname, Name

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Position

\_\_\_\_\_  
Tel.-Nr.

\_\_\_\_\_  
Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift