

## Farbe bekennen für nachhaltige Premium-Services

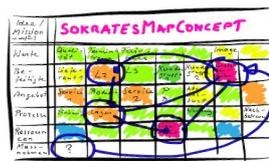
Kundenanforderungen ändern sich schneller als je zuvor – da reicht es nicht, nur auf Echtzeitdaten zu reagieren. Eine ganzheitliche Perspektive, die vergangene Erfahrungen mit aktuellen Entwicklungen verknüpft, ist entscheidend. Die *Service Intelligence Map* bietet eine innovative Lösung: Sie kombiniert historische und aktuelle Daten, um fundierte und zukunftsweisende Entscheidungen zu ermöglichen.

Warum ist das wichtig?

*Service Intelligence* sollte das Rückgrat jedes Prozesses und jeder Abteilung in Ihrem Unternehmen bilden. Wenn Ihre Mitarbeiter ihre Stärken kennen und einbringen, funktioniert Ihre Organisation wie ein gut abgestimmtes Orchester – das Ergebnis sind zufriedene, loyale Servicekunden und eine flexible Organisation.

### 'SERVICE INTELLIGENCE MAP' auf Basis SokratesMapConcept®

- **Ganzheitlicher Blick:** Verknüpft historische und Echtzeitdaten für fundierte, dynamische Entscheidungen.
- **Gemeinsames Verständnis:** Visualisiert systematisch relevante Perspektiven, um fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.
- **Überlegene Klarheit:** Bietet tiefergehende Einsichten als Standardberichte dank visueller Darstellung komplexer Zusammenhänge.



### NUTZEN

- **Komplexität verstehen:** Die Visualisierung verbundener Dimensionen ermöglicht ein umfassendes Verständnis der Herausforderungen, wie sinkende Kundenbindung oder steigender Preisdruck. So erkennen Sie schnell, welche Faktoren Ihre Serviceleistung behindern.
- **Umfassender Lösungsraum:** Kreativität und Innovation werden gefördert, indem verschiedene Lösungsansätze erkundet und bewertet werden. Dies hilft, das Serviceangebot dynamisch an neue Technologien und Kundenbedürfnisse anzupassen.
- **Machbarkeit und Wünschbarkeit bewerten:** Sie fokussieren auf realisierbare Handlungsfelder, die Ihre Stärken nutzen. So können Sie fehlende Differenzierung gezielt angehen und Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern.
- **Implementierungsplanung:** Identifizieren Sie frühzeitig Hindernisse wie unzureichende Mitarbeitermotivation oder veraltete Führungsansätze. Passen Sie Ihre Strategien an, um die Resilienz Ihrer Organisation zu stärken.
- **Intelligente Teamarbeit:** Sammeln Sie unterschiedliche Perspektiven Ihrer Teams, um kollaborative Innovation zu ermöglichen. Mit *Appreciative Leadership* nutzen Sie das volle Potenzial Ihrer Belegschaft.
- **Keywords:** #ServiceBusinessModel, #ServiceDesign, #ServiceQuality

### WORKSHOP AGENDA

#### Farbe bekennen für nachhaltige Premium-Services

1. Willkommen und Einführung
2. Farbe bekennen - Interaktiver Teil I  
Gemeinsame Perspektive mit Service Map
3. Handlungsfelder - Interaktiver Teil II  
Zusammenhänge erkennen
4. Massnahmen definieren - Interaktiver Teil III  
Top-Five vorwärts
5. Abschluss und Ausblick
6. Feedback

### VORBEREITUNG

Vorbesprechung und Vorbereitung der 'Service Intelligence Map' im Teams-Meeting oder persönlich.

