



Gutes Gefühl: Seit 2009 zertifiziert Beraten von european institute for service quality

# HIER GIBT'S MEHR RESULTATE

Die Zeichen stehen auf Wandel. Technische Innovationen bedeuten Chancen - und Hürden. Mehr Resultate für das eingesetzte Geld erzeugt eisq intern wie extern. Für Kunden entwickeln die Berater neue, profitable Dienstleistungen.

## 1. Mit Innovationen Gewinn bringend Kunden begeistern

4. Industrielle Revolution, Industrie 4.0, Energiewende, Corona-Pandemie zählen zu den Themen unserer Zeit. Agil arbeiten. Künstliche Intelligenz einführen, Freemium Service leben stellen drei Reaktionsmuster von Unternehmen dar. Für Klienten entwickelt eisq als spezialisierte Unternehmensberater profitable und innovative Servicekonzepte für morgen. Fahrer des Elektroautos wenden sich in Zukunft via App an den Hersteller anstelle der Werkstatt. Für Nutzer des intelligenten Smart Homes fungiert ein Service Center als Anlaufstelle. Der Elektriker vor Ort vermag kaum zu WLAN-Standards, Kompatibilität mit Android-Versionen und ZigBee-Gateways weiterhelfen. Bei Klienten landen neue Themen auf dem Tisch: Mikro-Transaktionen in Folge von ‚Function as a Service‘, Next best offer und Profiling.

*Damit Unternehmen mit derartigen Services Kunden begeistern und profitabel bleiben, agiert eisq auf drei Ebenen:*

- Die Bedürfnisse der Kunden strategisch erforschen
- Taktisch Projekte zum Erfolg führen
- Operativ umsetzen

## 2. Mit operativer Exzellenz intern mehr Resultate erzielen

Mehrwerte schaffen anstelle Mittel verschwenden, darum kümmert sich european institute for service quality. In wirtschaftlich schweren Zeiten bedeutet das noch mehr. Das heißt schlicht: Erfolg sichert am besten die Existenz. Auftraggebern verhelfen die Berater in Os-nabrück zu mehr Resultaten für das eingesetzte Budget. Hierfür nutzen die zertifizierten Profis wissenschaftlich fundierte Methoden. Call Center, Abrechnung oder Bewerbermanagement, als drei Bereiche, in denen Menschen arbeiten. Wie gut diese arbeiten, entscheidet maßgeblich über Resultate. Wer Bewerbungen nicht zeitnah antwortet, verbrennt neben dem Budget für Anzeigen noch den Ruf des Unternehmens.

*Um Firmen intern zu mehr Gewinn für die eingesetzten Mittel zu verhelfen, arbeitet eisq auf allen vier relevanten Feldern:*

- Plan: Ziele definieren, herunterbrechen und ausdefinieren, Status quo erheben mit Einführen einer Quality Score Card
- Do: Abläufe und Befugnisse ausrichten
- Check: Ganzheitlich prüfen mit garantierter Vertrauenswahrscheinlichkeit: Mystery Activities (verdeckte Tests), Kunden befragen, Prozesse beobachten, Kompetenzen nachweisen, Training on the Job und quantitative Reports
- Act: Review vornehmen und bewerten, Ziele neu ableiten

## 3. Mehr Resultate im Outsourcing erzielen, Dienstleister wirksamer und aufwands-optimierter steuern

Die Arbeitsteilung nimmt im Zuge des Wandels stärker zu. Outsourcing gehört zum festen Bestandteil unserer Wirtschaft. Das Know-how Auftragnehmer zu steuern, verkörpert den kritischen Erfolgsfaktor. Kein Dienstleister vermag ohne Auftraggeber erfolgreich zu sein. Für Auftraggeber erzeugt eisq mehr Resultate von Fremdvergaben. Hierfür schafft eisq das perfekte Steuern von Dienstleistern. Und: Damit Klienten dauerhaft Erfolge feiern, befähigt eisq Vendor Manager (zu Deutsch: Dienstleistersteuer). Sie schließen ‚mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation‘ ab.



Bernhard Gandolf,  
Certified Management Consultant  
bei eisq GmbH & Co. KG

Telefon: +49 541 580543-10  
bernhard.gandolf@eisq.eu  
www.eisq.eu



eisq  
european  
institute  
for service  
quality