

TOP SERVICE Akademie 2019

„Agilität im kundenorientierten Unternehmen - Risiko und Kosten oder Mehrwert?“

Köln, den 07.06.2019. Was wollen unsere Kunden morgen? Das ist schwer vorauszusagen. Aber wenn ich nicht weiß, was die Kunden genau wollen, wie kann ich dann mein Unternehmen gut auf die Zukunft vorbereiten? Eine Antwort auf diese Frage kann Agilität sein. Doch was bedeuten Scrum, Kanban und Design Thinking für Unternehmen? Ergibt sich ein Mehrwert für den Kunden oder ist der Effekt nur neuer Wein in alten Schläuchen? Die über 80 Teilnehmer der von ServiceRating veranstalteten TOP SERVICE Akademie 2019 (05.06.2019) ließen sich von den Vorträgen, u. a. von HAYS und der ING-Bank, inspirieren und nutzten in den Pausen und Workshops die Gelegenheit, ihre eigenen Erfahrungen miteinander zu teilen.

Im modernen Design Office Köln Dominium treffen sich über 80 Kundenorientierungsexperten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Beratung. Von Beginn an entsteht ein reger Austausch darüber, auf welche Fragen Agilität die richtige Antwort ist und auf welche nicht.

In den Tag startet der Vortragsredner und Motivator Emanuel Koch mit seiner **Key Note „Die positive Kraft des Zweifels - Unsicherheit als Erfolgsfaktor“**, in welcher er die Gefahren der Gewohnheit und Chancen von Unsicherheit in Bezug auf unser Handeln thematisiert. „Wir sollten Vermutungen über das, was funktioniert, durch Wissen ersetzen. Agile Methoden sind dafür DER zentrale Schlüssel.“, so Emanuel Koch. Für den Schritt brauchen Unternehmen, Führungskräfte und Mitarbeiter eine Kultur, in der Unsicherheit, Zweifel und Fehler möglich sind, und müssen ihr Verhalten überdenken. Ein Teilnehmer sagt: „Herr Koch hat uns den perfekten Einstieg in das Thema Agilität bzw. den Sinn von neuen Arbeitsweisen geliefert.“

Aus der Praxis berichtet anschließend Klaudia Zemlics darüber, warum die ING-Bank sich heute selbst als die agilste Bank Österreichs bezeichnet. Bereits seit 2005 als Führungskraft bei der ING-Bank, hat Sie die gesamte Transformation hautnah begleitet und gestaltet. Nun können die Teilnehmer der TOP SERVICE Akademie mehr über **„Die agile Reise der ING Österreich“** erfahren und die Erfahrungen mit Ihren eigenen abgleichen.

Christiane Richter, Geschäftsführerin von Conversio und Axel Fell, Bereichsleiter beim ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice gestalteten gemeinsam die Arbeit und Prozesse des Beitragsservice reorganisiert und flexibler. In Ihrem Vortrag **„Durch gemischte Teams zu höherer Effizienz und Flexibilität“** teilen Sie mit den Gästen den konkreten Weg, vom Design Thinking bis zur Implementierung der neuen Struktur und kontinuierlichen Schulung der Teams, den sie mit den Mitarbeitern der Organisation gegangen sind.

Nach diesen zwei Praxisvorträgen, wird den Ideen und Impulsen in den Köpfen der Teilnehmer Raum zur Gestaltung zu gegeben. Zur Auswahl stehen zum einen ein Hands-on Workshop zum Thema **„Agile Prozesse und Strukturen“** geleitet von Jens R. Dreßler (Agile Business Coach von DieEinheit®) und Oliver Kruth (Visual Facilitator) und zum anderen der strategische Workshop **„Agile Unternehmen unter Spannung“** vom HAYS-Marketingleiter Frank Schabel. Im ersten Workshop können die Teilnehmer „live“ erleben, wie es sich anfühlt und was es bedeutet, agil

zu arbeiten. In Letzterem geht es um die Konflikte zwischen der Linien- und agilen Organisation, sowie um die Anforderungen an die Führungskräfte.

Die ServiceRating Geschäftsführer Kai Riedel und Dr. Franz Gresser berichten von den **Erhebungsergebnissen des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2019**, insbesondere von dem Zusammenhang zwischen Agilität und Kundenorientierung. Hiernach zeichnen sich die Top-10-Unternehmen im Hinblick auf die Kundenorientierung auch durch eine erhöhte Agilität aus.

Im Anschluss an das offizielle Programm wird den Teilnehmern im **Lean Coffee Format** die Möglichkeit geboten, die Tagesthemen und weitere konkrete Anliegen in Kleingruppen zu diskutieren.

Am Abend des 05. Juni 2019 findet dann die **feierliche Preisverleihung** des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland – dieses Jahr zum Thema „Kunst der Veränderung“ – statt, die von Anke Johannsen moderiert wird (<https://topservicedeutschland.de/das-war-die-top-service-akademie-2019/>).

Über ServiceRating:

Die Unternehmensberatung ServiceRating hat sich auf die Optimierung von Kundenorientierung und Servicequalität spezialisiert. Um den Unternehmenserfolg durch eine verbesserte Kundenorientierung zu steigern, ist es wichtig den aktuellen Status Quo zu kennen und die richtigen Maßnahmen abzuleiten. ServiceRating betrachtet dazu sowohl die Kunden- als auch die Managementseite, um die Wirkung der Managementaktivitäten auf die Kundenzufriedenheit einzelner Kontaktbereiche zu messen. ServiceRating berät gezielt in Richtung strategischer Kundenorientierung und Service-Positionierung. Im TOP SERVICE Deutschland können sich die Kunden zusätzlich dem direkten Vergleich mit anderen Unternehmen stellen.

Informationen zum Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland: <https://topservicedeutschland.de/>

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: <https://www.servicerating.de/>

Pressekontakt: Christian Roeb Tel.: 0221-16 88 288-63 E-Mail: roeb@servicerating.de