

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR

Competence Center
Service & Operations
Management

www.hslu.ch/ibr-som

Profil

Wer wir sind

Wir sind ein interdisziplinäres Team von Expertinnen und Experten aus den Bereichen Ökonomie, Psychologie sowie Mathematik und Statistik.

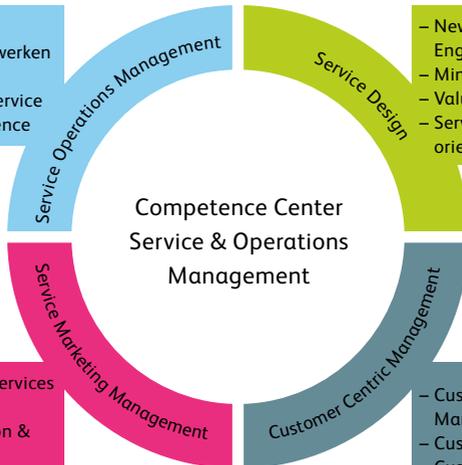
Was wir tun

«Exzellenz in Dienstleistungen» zu erreichen, ist eine Herausforderung für Unternehmen und Organisationen aller Branchen. Ob als Kernprodukt, Zusatznutzen, interne Dienstleistung oder als Treiber von Prozessen und ganzen Geschäftsmodellen – die Bedeutung der Dienstleistungskompetenz für die kundenorientierte Führung von Unternehmen und Organisationen steigt stetig. Das Team des Competence Centers Service & Operations Management entwickelt gemeinsam mit Praxisvertretern, Forschungspartnern und Studierenden in der Aus- und Weiterbildung

Dienstleistungen und Wertschöpfungsprozesse sind unser Business

- Prozessmanagement
- Value Management in Netzwerken
- Supply Chain Management
- Service Solutions & Smart Service
- Operational Business Excellence

- Qualitätsmanagement für Services
- Servicekultur
- Service Marketing Konzeption & Planung
- Operatives Dienstleistungsmanagement



- New Service Development/Service Engineering
- Mindful Service Design
- Value Co-Creation
- Servicetransformation & Serviceorientierte Geschäftsmodelle

- Customer Relationship Management
- Customer Experience Management
- Customer Journey & Customer Touchpoint Management

Lösungen für aktuelle Problemstellungen und zukünftige Herausforderungen auf den Gebieten Service Operations Management, Service Design, Customer Centric Management und Service Marketing Management.

Für wen wir arbeiten

Unsere Auftraggeber sind entwicklungs- und innovationsorientierte Dienstleistungsfirmen, Industrie- und Handelsunternehmen, Profit- und Non Profit-Organisationen sowie Institutionen der öffentlichen Hand. Wir arbeiten lokal, regional, national und international.

Wie wir arbeiten

Unser interdisziplinäres Team arbeitet ergebnisorientiert. Mit unseren fachlichen Kompetenzen, mit massgeschneiderten Dienstleistungen und adäquater Methodenauswahl unterstützen und begleiten wir unsere Kunden.

Angebote

Beratung

Als Competence Center für Service & Operations Management begleiten und beraten wir national und international tätige Unternehmen und Organisationen bei der Analyse und Lösung unterschiedlicher Problemstellungen. Damit leisten wir einen Beitrag für die Praxis, der wiederum auch uns als Hochschule für die Weiterentwicklung einer praxisorientierten Arbeitsweise wertvolle Inputs liefert.

Angewandte Forschung

Das Competence Center Service & Operations Management arbeitet in den verschiedenen Themenfeldern an Forschungsfragen und konkreten Forschungsprojekten. Unsere Forschung wird dabei von der Idee geleitet, auf Basis wissenschaftlicher Fundierung und Auseinandersetzung nutzenstiftende Erkenntnisse und konkrete Lösungen für die Praxis zu generieren. Wir unterstützen Unternehmen mit Hilfe von Erkenntnissen aus der Forschung, Praxisprobleme besser durchdringen und lösen zu können. Die Forschungsleistungen umfassen dabei theoretische, konzeptionelle sowie empirische Elemente.

Weiterbildung

Das Competence Center Service & Operations Management bietet unterschiedliche berufsbegleitende Aus- und Weiterbildungsprogramme an:

Master of Advanced Studies

MAS Business Excellence

MAS Marketing und Management von Dienstleistungen

Certificate of Advanced Studies

CAS Markt- und kundenorientiertes

Management von Dienstleistungen

CAS Marketing-Mix für Dienstleistungen

CAS Management der Kundeninteraktion

CAS EFQM Model Integration & Assessment

CAS Operational Excellence

Seminare

Lehrgang EFQM Excellence Assessor Training EAT

Lucerne Circle of Excellence

Die Entwicklung und Durchführung firmeninterner Schulungs- und Ausbildungsangebote sowie offene Fachseminare und Moderation von Workshops gehören ebenfalls zu unserem Leistungsspektrum.

Leitung, Team und Kontakt

Leitung



Dr. Adrienne Schäfer

Projektleiterin und Dozentin

T +41 41 228 99 65, adrienne.schaefer@hslu.ch

Stellvertretung



Anja Zimmermann

Leiterin MAS Marketing und Management von
Dienstleistungen, Projektleiterin und Dozentin

T +41 41 228 99 95, anja.zimmermann@hslu.ch

Sekretariat

T +41 41 228 41 50, ibr@hslu.ch, www.hslu.ch/ibr

Team

Prof. Dr. Urs Bucher, Projektleiter und Dozent

Hugo Graf, Leiter MAS Business Excellence,
Projektleiter und Dozent

Dr. Dieter Hottiger, Dozent

Sebastian Huber, Projektleiter und Dozent

Prof. Dr. Uta Jüttner, Projektleiterin und Dozentin

Prof. Othmar Sager, Dozent

Prof. Dr. Axel Uhl, Projektleiter und Dozent

Karina von dem Berge, Masterassistentin

Dr. Katharina Windler, Senior Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Raymond Zenhäusern, Co-Leiter MAS Business Management,
Projektleiter und Dozent

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR

Competence Center Service & Operations Management

Zentralstrasse 9 (für Besucher/innen: Frankenstrasse 9)

Postfach 2940, 6002 Luzern