



## Servicekonferencer – ERFA – Spørg Netværket – kompetenceudvikling

Virksomhedsbesøg – servicekonferencer – telenetværk med indlæg om blandt andre:

- Lars H. Jørgensen Bramidan – IT i servicebilen
- Jens Davidsen WPA – IT systemer til service
- Service Platform – Forskere og specialister
- Allan Rasmussen Merrild – medarbejdet drevet innovation
- ERFA – cases og virksomhedsbesøg om service kontrakter
- ERFA – cases og erfaringer om fjernovervågning

## Form, hvor & hvornår

Virtuel Tele-netværk  
12. – september  
Kl. 16.00 – 17.00

## indhold

### Eftersalg – af ekstra udstyr og nye funktioner

- \* Eftersalg – en god forretning
- \* Udvikling og markedsføring af eftersalgsydelse
- \* Vanskeligheder og muligheder

*Praktiske informationer fremsendes 2 uger før tele-netværk mødet*

Servicekonference  
CNC-DK Hedensted

3. okt. 2011  
kl. 09.00 – 16.00

### Udvikling af service - endelig program ligger klar den 9. september

- \* Hvilke services efterspørges vore kunder?
- \* Maskiner og udstyr der er optimeret for service
- \* Service som en integreret del af produktudvikling
- \* "Operational readiness"
- \* Workshop – service og produktudvikling

### Online med Servicebilen hos Bramidan v/ Lars H. Jørgensen og Jens Davidsen WPA

- \* Bramidans baggrund for at indføre IT i Servicebilerne
- \* Implementeringsprocessen (hvad var godt / hvad gave bøvl!)
- \* Business case (økonomi)
- \* Tæt på WPA's løsninger og demo af en af Bramidans servicebiler

Virtuel Tele-netværk  
7. november  
Kl. 16.00 – 17.00

### Opfølgning fra Servicekonference

*Praktiske informationer fremsendes 2 uger før tele-netværk mødet*

Service Platform  
Innovation i service og  
eftersalg

### Innovation i service og eftersalg

I samarbejde med Service Platform og Network4Service har du mulighed for at arbejde med innovation der er specielt rettet mod service & eftersalg.

De fire innovationsforløb ledes af Service Platform med indlæg og viden fra specialister og forskere samt cases fra virksomheder der arbejder med området.  
Program for Service Platform – Industri fremsendes primo september

### Medarbejderdreven innovation 24. okt. 2011

- \* Hvordan medarbejderne inddrages i udviklingen af nye services og koncepter.
- \* Løbende feedback kultur fra medarbejderne fra serviceoplevelser med kunderne
- \* Idéer opstået blandt medarbejderne.

### Service design 21. nov. 2011

- \* Hvordan serviceforløb designes med inddragelse og input af brugerne/kunderne.
- \* Service design med håndgribelige værktøjer og "spil", så services og koncepter "tegnes og bygges".

### Værdikæde innovation 15. dec. 2011

- \* Service som "limen" i virksomheders samarbejde og innovation på tværs af værdikæden.
- \* Værktøjerne understøtter virksomhedens udvikling af servicekoncepter innoveret på tværs
- \* Samarbejdskonstellationer med kendte eller nye samarbejdspartnere

### Innovation på Internettet 27. feb. 2012

- \* Sæt "strøm" til services – gennem fx on-line services og adgang for kunder, logistik og datahåndtering.
- \* Innovation via inddragelse af brugerne/ kunderne i communities.
- \* Fokusering på værktøjer der er tilgængelige og udfordringen for "service og eftersalg"

## Din mening og input!

ERFA – Servicekontrakt  
Feb – marts 2012  
Tid og sted følger

**ERFA Service kontrakt** – opfølgning fra møde hos Vestas møder og et virtual møde  
Kontrakt indhold, management  
Endeligt program udsendes ultimo november 2011

Servicekonference  
12. marts 2012  
Tid og sted følger

**Udvikling og vækst i service og eftersalg**  
*Program fremsendes ultimo januar 2012*

ERFA – Fjernovervågning og support  
April – maj 2012  
Tid og sted følger

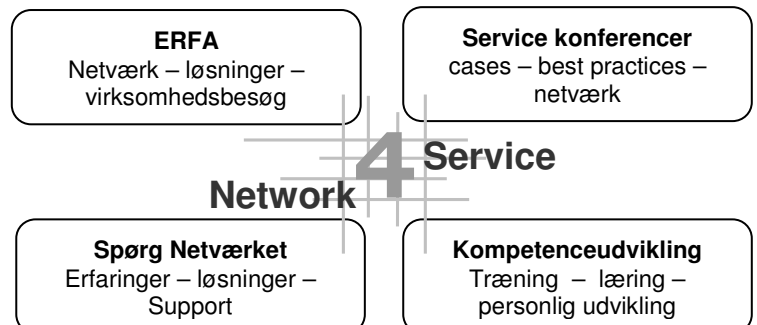
**ERFA Fjernovervågning -opfølgning** fra møde hos Vestas møder og et virtual møde  
Endeligt program udsendes ultimo januar 2012

Har du kommentere til programmet eller emner du gerne ser behandlet i Network4Service er dit input meget velkommen. Send en mail til [svendlassen@mcon.dk](mailto:svendlassen@mcon.dk) eller kontakt mig på telefon!

## Mere tid til erfaringsudveksling

Tid til erfaringsudveksling og vidensdeling er vigtig! Programmet for 2011 består af er udvidet med følgende tiltag:

- × **På Netværkskonferencerne** er der tid til indlæg fra netværksmedlemmerne samt workshop og erfaringsudvikling!
- × **LiveMeeting** – Er en effektiv måde at mødes og udveksle erfaringer.
- × **ERFA-** er korte forløb hvor der behandles konkrete mener og problemstillinger. Møderne afholdes som virksomhedsbesøg



## Udvid netværket – inviter en gæst

Du har mulighed invitere en gæst til virksomhedsbesøg og servicekonferencerne. Til hvert arrangement er der 5 gæstekort, som fordeles efter først til mølle princippet. Det er gratis for gæsten at deltage. Ønsker gæsten at fortsætte vil det være på medlemsvilkår.

Med venlig hilsen  
Svend Lassen  
Facilitator for Network4Service  
Telefon 29644504  
Mail [svendlassen@MCON.dk](mailto:svendlassen@MCON.dk)  
Hjemmeside [www.MCON.dk](http://www.MCON.dk)