



Innovation af nye koncepter for service og eftersalg i B2B

Et intensivt forløb, hvor de deltagende virksomheder i en periode på 4 mdr. introduceres til ny viden og metoder til serviceinnovation, rettet imod B2B-virksomheder

Formål med forløbet

Forløbet har til formål at øge deltagernes viden om serviceinnovation og give dem metoder til serviceinnovation, som kan anvendes direkte i deres arbejde med udvikling af service og eftersalg. Deltagernes professionelle netværk styrkes og udbygges med både forskningsinstitutioner og andre virksomheder.

Målgruppe

Forløbet henvender sig til medarbejdere i B2B-virksomheder, der har erfaring med udvikling af services og eftersalg inden for industrien. Det vil sige ledere, servicechefer, projektledere og specialister med opgaver og ansvar inden for udvikling og eksekvering af service og eftersalg. Antal deltagere: max. 25.

Opbygning

Udviklingsforløbet er tilrettelagt, så der både bliver mulighed for at stifte bekendtskab med den nyeste viden inden for serviceinnovation, dele viden med andre virksomheder og eksperter og afprøve denne viden i det praktiske innovationsarbejde i virksomhederne.

Forløbet veksler mellem:

- Workshops, hvor ny viden og innovationsmetoder præsenteres og netværksopbygning er i fokus. Workshopperne er af en dags varighed og består af temaoplæg, virksomhedscase, metode-øvelser, diskussion og erfaringsudveksling.
- Arbejde i virksomhedsgrupper med konkret udviklingsaktivitet, hvor potentialer og udfordringer i forbindelse med serviceinnovation udforskes i deltagernes virksomheder. Dette sker med støtte fra forløbets mentorordning og innovationscommunity.

Endelig arbejdes der på at etablere et samarbejde med netværksgruppe i München og en netværkstur til München.

Program

Forløbet er opbygget således:

September og oktober 2011

Rekruttering til forløbet med mulighed for sparring i forhold til læringsmål, udviklingsaktiviteter og forankring i virksomhederne mm.

24. oktober. Kick off og workshop

Tema: Medarbejderdrevet innovation – hvordan medarbejderne inddrages i udviklingen af nye services og koncepter?

21. november. Workshop

Tema: Servicedesign – hvordan serviceforløb designes med inddragelse og input af brugerne/kunderne?

15. december. Workshop

Tema: Værdikæde innovation – service bliver nogle gange kaldt "limen" i virksomheders samarbejde og innovation på tværs af værdikæden. Hvordan udvikles nye værdiskabende services sammen med kendte eller nye parter?

9. - 11. januar 2012. Studietur til München

Netværkstur med kontakt til tyske virksomheder, netværk og videnmiljøer.

27. februar 2012. Workshop og afslutning

Tema: Innovation på internettet – webben og sociale medier åbner nye muligheder for online services og innovation via inddragelse af brugerne/kunderne i communities. Hvilke værktøjer er tilgængelige, og hvad er de særlige udfordringer for "service og eftersalg"?

Praktiske oplysninger

Det er gratis at deltage i udviklingsforløbet. Udgifter til studietur og forplejning betales af deltagerne.

Udviklingsforløbet gennemføres i samarbejde mellem Network4Service www.mcon.dk og innovationsnetværket Service Platform www.serviceplatform.dk.

For mere information kontakt netværkskoordinator Jacob Rolf Jensen, tlf. 89 42 57 55, jacob.r.jensen@alexandra.dk eller netværksfacilitator Svend Lassen, svendlassen@mcon.dk.