



Onsdag den 18. april inviterer Innovationsnetværk Service Platform til:

Konferencen

serviceinnovation 2012

– klædt på til vækst!

På Serviceinnovation 2012 får du ny viden og inspiration om...

Internationalisering

- Hvordan servicevirksomhedens vækstpotentialer styrkes gennem internationalisering

Produktivitet

- Hvordan omkostningerne reduceres og kvaliteten af service-ydelserne forbedres

Servicestrategi og ledelse

- Hvilke forretningskoncepter og servicestrategier bidrager til øget værdiskabelse?

Kvalificerede medarbejdere

- Hvilke kompetencer kræves i fremtidens serviceerhverv?

Serviceinnovation 2012 giver dig...

- idéer fra praktikere og eksperter til, hvordan din virksomhed bliver gearret til vækst gennem service – i både ind- og udland
- inspiration og motivation til at sætte gang i innovation og serviceudvikling
- overblik over støttemuligheder for netop din virksomhed
- netværk med eksperter og virksomheder, der arbejder med serviceinnovation
- værktøjer, der kan lette arbejdet med serviceinnovation

Serviceinnovation 2012 er for dig, som...

- arbejder med service, salg eller kundepleje i en service- eller fremstillingsvirksomhed
- rådgiver virksomheder i offentligt eller privat regi
- underviser i servicestrategi eller innovation



Praktiske oplysninger

Tid og sted

Serviceinnovation 2012 – klædt på til vækst! afholdes den 18. april 2012 kl. 9:30 – 16:00 på AFUK, Enghavevej 82B, 2450 København SV

Tilmelding

Tilmeld dig på www.serviceplatform.dk/2012. Sidste frist for tilmelding er 16. april 2012.

Pris

Deltagelse er gratis. Der opkræves et 'no show'-gebyr på kr. 500,- hvis en deltager udebliver fra konferencen uden at melde afbud.

Deadline for afbud er senest den 17. april kl. 12:00 på info@serviceplatform.dk. Du må gerne overdrage din plads til en anden.

Arrangør

Innovationsnetværket Service Platform står bag konferencen. Læs mere her: www.serviceplatform.dk



program

9:30	Registrering og morgenbrød	13:45	Businesscase – om vækstsamarbejde med forskere Samarbejdet mellem virksomheder og forskere sættes til debat med afsæt i virksomhederne Fair Trade Designers og Phucismes samarbejde med Arkitektskolen Aarhus. Innovations-ekspert Mikael R. Lindholm vil med sine skarpe spørgsmål sikre, at de to virksomheders ledere og Lektor Jørgen Rasmussen, Arkitektskolen Aarhus, både får vendt samarbejdets knaster og succesoplevelser.
10:00	Velkommen til Serviceinnovation 2012 Ved direktør Stina Vrang Elias , DEA, og formand for Innovationsnetværk Service Platform	14:25	Netværkspause med kaffe og kage
10:15	Vejen ud af klemmen Professionelt bestyrelsesmedlem og venture investor Jens Wittrup Willumsen giver sit bud på, hvordan danske virksomheder finder vejen ud af produktivitetsklemmen. Hans opskrift lyder på ambitiøse mål og en tydelig placering!	14:45	TEMASPOR (eftermiddag) Vælg mellem: Internationalisering ▶ Grænseløs service – internationalisering af serviceleverancen Kvalificerede medarbejdere ▶ Serviceinnovation kan læres – efteruddannelse og læring Servicestrategi og ledelse ▶ Nye forretningsmuligheder gennem videnbaseret service
10:50	Break it if it ain't broken Vice President Danfoss R&D Neel Gupte fortæller om, hvordan et innovativt mindset skaber værdi for kunderne, og hvordan service spiller en central rolle i udviklingen af fremtidens vinderteknologier.	15:40	Netværkslounge – poesi, cava og pindemadder
11:25	Frugt og kaffepause		
11:45	TEMASPOR (formiddag) Her får du chancen for at komme et spadestik dybere i serviceudfordringerne. Vælg mellem: Internationalisering ▶ Rådgivere på farten – internationalisering af vidensservice Kvalificerede medarbejdere ▶ Hverdagsinnovation – organisering af serviceinnovation i dagligdagen Servicestrategi og ledelse ▶ Serviceinnovation i praksis – fra vinduespudser til konceptudvikler		
12:45	Frokost og servicemarked Service Platforms partnere viser værktøjer til udvikling af services og fortæller om resultater, samarbejds- og støttemuligheder.		

tema spor

FORMIDDAG KL. 11:45 – 12:45

» Internationalisering

Rådgivere på farten – internationalisering af vidensservice

Vidensservices immaterielle karakter stiller vidensrådgivere over for en række udfordringer i forbindelse med eksport af ydelser. Tema-sporet giver inspiration til strategier for internationalisering af rådgivning og vidensservice.

Rådgivere på farten henvender sig til deltagere inden for vidensservice.

Du kan møde:

Signal Arkitekter, Direktør Per Feldthaus

Per har ud over direktørposten i Signal Arkitekter sæde i bestyrelserne for Realdania, V8 Construction A/S, og Ravn Arkitektur. Med sig i bagagen har han mange års erfaringer som arkitekt og rådgiver i Europa og Asien.

Innovationcenter München, Direktør John Jacobsen

John løfter fra basen i Innovationcenter München danske virksomheder ud på de mitteleuropæiske markeder. Bl.a. i samarbejde med Service Platform partneren Development Centre UMT. Han har indgående viden om europæisk salg, marketing og forretningsudvikling.

Aalborg Universitet København, Professor Anders Henten

Anders forsker i kommunikation og informationsteknologi. Han har i gennem 20 år studeret servicevirksomheders veje til internationalisering, nye forretningsmodeller og anvendelsen af IT- i servicevirksomheder.

» Kvalificerede medarbejdere

Hverdagsinnovation – organisering af innovation i dagligdagen

Temasporet viser eksempler på medarbejderinddragelse i udviklingen af nye services kan integreres i hverdagens kundemøder. Hør hvordan arbejdstilrettelæggelse og organisering fungerer, når serviceinnovation bliver til hverdagsinnovation.

Hverdagsinnovation henvender sig til ejerledere og ledende medarbejdere i håndværks-, fremstillings- og detailhandelsvirksomheder.

Du kan møde:

Hotel Alexandra, Direktør Jeppe Mühlhausen

Jeppe inddrager medarbejderne, når Hotel Alexandra udvikler nye oplevelseskoncepter og services, hvad enten der er tale om redesign af hotellets profil eller en styrket grøn profil.

Roskilde Universitet, Center for Servicestudier, Professor Jon Sundbo

Jon forsker i markedsadfærd, strategi og udvikling af nye serviceydelser og oplevelser. Jon har en særlig interesse for den rolle medarbejdere spiller i udviklingen af nye services, hvilket han i ICE-pro-

jektet arbejder sammen med en række virksomheder om, herunder blandt andet Hotel Alexandra.

Teknologisk institut, Konsulent Ana d'Auchamp

Ana har styr på innovationsprocesser og -metoder i små og mellemstore virksomheder. Som erfaren projektleder og facilitator ruster Ana virksomheder til vækst og forretningsudvikling gennem serviceinnovation. Ana er uddannet design- og innovationsingeniør på DTU.

» Servicestrategi og ledelse

Serviceinnovation i praksis – fra vinduespudser til konceptudvikler med 150 ansatte

Hør om udviklingen af et total serviceleverancekoncept, hvor strategien og visionen blev ført ud i livet med god hjælp fra netværk, sparring og værktøjer.

Serviceinnovation i praksis henvender sig til ejerledere og ledende medarbejdere, håndværkere og iværksættere, samt deltagere fra brancheorganisationer inden for operationel service.

Du kan møde:

ART Service A/S, Direktør Per Bach

Per fortæller om ART Service's udvikling fra vinduespudser til total service virksomhed med 150-200 ansatte. Per sætter fokus på, hvordan sparring, brug af netværk og konkrete værktøjer har spillet en afgørende rolle i udviklingen af hans forretning.

FORCE Technology, Innovationskonsulent Susanne Damgaard

Susanne tilhører korpset af innovationsagenter, hvor hun rådgiver virksomheder i innovation, projektledelse og organisationsudvikling.

tema spor

EFTERMIDDAG KL. 14:45 – 15:40

» Internationalisering

Grænseløs service – internationalisering af serviceleverancen

I takt med den øgede globalisering stiger behovet for, at services, viden, produktinformation, tilpasninger og reparationer følger produkter og ydelser ud på de internationale markeder. Temasporet giver inspiration til, hvordan virksomheder kan fastholde og styrke et højt og værdiskabende serviceniveau – også i forbindelse med eksport.

Grænseløs service henvender sig til deltagere fra fremstillingsvirksomheder, operationel service, detailhandel og e-handel.

Du kan møde:

Flügger, Direktør for forretningsudvikling Kasper Søvsø

Kasper er en af arkitekterne bag Flüggers succes med internationalisering af integrerede services i den fysiske butik og webshoppen. Resultatet har vist sig positivt på bundlinjen og ikke mindst i to FOIH priser for hhv. online kundeservice og cross channel integration.

Eksportrådet, Eksportforberedelseskonsulent Lars Rygaard

Lars er eksportforberedelseskonsulent for Eksportrådet indenfor området Design og Møbler. Han kan, hvis virksomheden bliver godkendt til det, gratis hjælpe med at få lavet en plan for eksportstart samt koble virksomheden sammen med Eksportrådets repræsentanter ude på markederne.

Development Centre UMT, Direktør Betina Simonsen

Betina har i 15 år arbejdet med whole sale og retail i USA, Japan og Europa. I dag er basen Herning hvor Development Centre UMT er hjemsted for en bred vifte af innovations- og udviklingsaktiviteter, herunder Service Platform og Innovationsnetværket Livsstil – Bolig og Beklædning.

» Kvalificerede medarbejdere

Serviceinnovation kan læres – efteruddannelse og læring

Temasporet sætter fokus på innovationssamarbejder mellem virksomheder og erhvervsuddannelser. Her får du konkrete eksempler på, hvordan kompetencer til serviceinnovation kan integreres i eksisterende uddannelser. Hør skoler og virksomheders resultater og erfaringer fra projekt "Innovative erhvervsskoler – nye samarbejder innovationsformer og teknologier i undervisning".

Serviceinnovation kan læres henvender sig til deltagere fra brancheforeninger, erhvervsuddannelser, VEU, GTS'er og væksthuse.

Du kan møde:

Gartneriet Søggaard Nielsen aps., Ejer Jacob Søggaard Nielsen

Jacob har udover stor faglig viden inden for gartneri helt nye erfaringer fra et innovationssamarbejde med elever fra Roskilde Tekniske Skole Vilvorde. Hør Jacob fortælle, hvordan han præsenterede eleverne for en udfordring for gartneriet og fik nye input til forretningen retur.

Roskilde Tekniske Skole Vilvorde

Teknisk Skole har deltaget i pilotprojektet "Innovative erhvervsskoler – nye innovationsformer og teknologier i undervisning" og serverer dugfrisk viden om hvordan innovation kan spille en rolle i undervisningen.

Teknologisk institut, Konsulent Ana d'Auchamp

Ana har styr på innovationsprocesser og -metoder i små og mellemstore virksomheder. Som erfaren projektleder og facilitator ruster Ana virksomheder til vækst og forretningsudvikling gennem serviceinnovation. Ana er uddannet design- og innovationsingeniør på DTU.

» Servicestrategi og ledelse

Nye forretningsmuligheder gennem videnbaseret service

Få inspiration til systematisk udvikling af nye og mere videntunge services som flytter serviceleverancerne højere op i værdikæden. Temasporet sætter også fokus på hvordan et tæt samarbejde med videninstitutioner kan understøtte innovation af videnbaserede services.

Nye forretningsmuligheder henvender sig til deltagere der arbejder med innovation, forretnings- og serviceudvikling i industri- og produktionsvirksomheder, samt rådgivere inden for servicedesign og strategisk design.

Du kan møde:

AgroTech A/S, Centerchef Gunnar Hald Mikkelsen

Gunnar er tidligere direktør for miljø og teknik hos Samson Agro, og det er erfaringerne med udviklingen af nye services til landbrugsmaskiner, der er i fokus for hans oplæg. I Agrotech står Gunner i spidsen for en række innovationsprojekter om serviceudvikling i landbruget og fødevarerindustrien.

Arkitektskolen Aarhus, Institut for Design, institutleder Jørgen Rasmussen

Jørgen forsker i og afprøver, hvordan brugen af designmetoder styrker virksomheders strategier. Jørgen arbejder ofte tæt sammen med virksomheder i sin forskning, aktuelt bl.a. i Service Platform og i PIT-Stop projektet, hvor kreative virksomheder får et skærpet blik for internationalisering.

Alexandra Instituttet A/S, Forsknings- og innovationschef Camilla Kølsen

Camilla arbejder som leder af Business & Processes Lab med at skabe optimale rammer for succesrige innovationsprocesser. Hvad enten det drejer sig om teknologisk innovation eller udvikling af nye services, er innovationsledelse, forretningsmodellering og evaluering- og effektmålinger Camillas faglige fokus.

keynotes

Jens Wittrup Willumsen, Professionelt bestyrelsesmedlem og venture investor

Jens har en særskilt god forståelse for, hvor vigtigt det er for en virksomhed, at forretning drives med store ambitioner og en innovativ tilgang. Han er tilknyttet forretningsområdet Partnerkapital i Vækstfonden, har mange års international erfaring fra ledende stillinger inden for service og mediebranchen og er aktiv i bestyrelsesarbejde og som medinvestor i flere mindre og mellemstore virksomheder.

Danfoss, Vice president R&D Neel Gupta

Neel er en passioneret innovationsleder, som i mange år har arbejdet med at implementere et innovativt mindset i store industrivirksomheder. Neel fortæller om at koble alle virksomhedens innovationsprocesser – fra serviceleverancer til teknologisk produktudvikling. Neel er Ph.D i Mechanical Engineering fra Pennsylvania State University.

Innovation Inside, direktør Mikael R. Lindholm

Mikael har fingrene i næsten alt, hvad der rører sig i Danmark, når man siger "innovation". Han driver udviklingshuset Innovation Inside, som rådgiver virksomheder og offentlige institutioner om strategi, innovation og kommunikation. Mikael er tidligere kendt fra magasinet Computerworld, Mandag Morgen og Børsens Nyhedsmagasin.

Fair Trade Designers, Pil Bredahl, Liselotte Risell & Henriette Melchiorson

FairTrade Designers består af Pil Bredahl, Liselotte Risell & Henriette Melchiorson, der alle er uddannede industrielle designere. Virksomheden udvikler bæredygtige løsninger, som sikrer uddannelse, anstændig indtjening og ordentlige arbejdsforhold for alle deltagende parter, og som udvikles i tæt samarbejde mellem kunstnere og håndværkere i udviklingslande.

Phucisme, Pia Schildknecht

Phucisme er et samarbejde mellem de to ejere Phuc Van Dang og Pia Schildknecht. Sammen stræber de efter at udvikle moderne design og produkter, som følger tiden og forbrugerne – noget, der kræver et åbent og innovativt mindset. Phuc har tidligere arbejdet med design for blandt andet Bolia og Idemøbler og Pia med branding, PR, grafisk design og fotografi.

Arkitektskolen Aarhus, Institut for Design, institutleder Jørgen Rasmussen

Jørgen forsker i og afprøver, hvordan brugen af designmetoder styrker virksomheders strategier. Jørgen arbejder ofte tæt sammen med virksomheder i sin forskning, aktuelt bl.a. i Service Platform og i PIT-Stop projektet, hvor kreative virksomheder får et skærpet blik for internationalisering.

Om Service Platform

Innovationsnetværk Service Platform samler virksomheder og forskere med det mål at styrke innovationskraften og dermed væksten i serviceerhvervene.

Netværket arbejder for at øge videndeling og samarbejde mellem virksomheder, videninstitutioner og andre netværk i og uden for landets grænser.

Service Platform er et af i alt 22 nationale innovationsnetværk støttet af Styrelsen for Forskning og Innovation. Læs mere om innovationsnetværk på www.fi.dk eller på www.netmatch.nu.



Styrelsen for Forskning og Innovation

info@serviceplatform.dk

· www.serviceplatform.dk