

Højere værdi

Større kundetilfredshed

Nye forretningsideer

Gå-hjem-møde:

Service design

- Hvad det er og hvorfor det er vigtigt

Kom og mød to af Danmarks førende eksperter indenfor service design. Bliv introduceret til metodikkerne, de seneste trends - og hør hvordan Danfoss med servicen RETAIL CARE™ har formået at bevæge sig fra en position som produktleverandør, til service partner med større andel af værdikæden til følge.

D4B inviterer kunder og venner af huset til dette spændende gå-hjem-møde, hvor vi sætter fokus på service design som strategiværktøj til at give dine produkter og ydelser en markant højere værdi.

Gå-hjem-mødets hovedtalere er Nicola Morelli (Aalborg Universitet) og Detlef Matzen (Syddansk Universitet), som begge i flere år har forsket i henholdsvis service design og serviceorienteret produktudvikling.

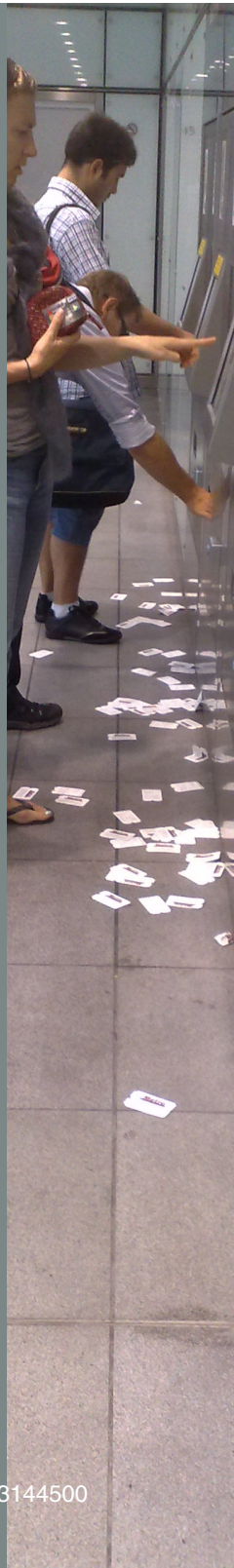
De vil blandt andet fortælle, hvordan den offentlige sektor med fordel kan bruge service design, og hvordan erhvervslivet kan opnå højere kundeloyalitet igennem serviceorienteret produktudvikling.

Gå-hjem-mødet afholdes

torsdag den 19. november

i D4Bs nye lokaler i København N. Oplæg og diskussioner finder sted i tidsrummet 17 - 18:40, hvorefter D4B byder på sandwich og drikkevarer.

Tilmeld dig på tilmeld@d4b.dk eller ring +45 3314 4500



Program

16:40	Ankomst med kaffe og frugt
17:00	Velkomst v. Partner Jörn Hamdorf
17:05	Service design, v. Nicola Morelli, Aalborg Universitet (oplægget holdes på engelsk)
17:40	Kort pause
17:50	Serviceorienteret produktudvikling, v. Detlef Matzen, Syddansk Universitet
18:25	Diskussion i plenum, spørgsmål og svar
18:40	Free networking med sandwich og drikkevarer
20:00	Tak for i dag

Oplægsholdere



Nicola Morelli er lektor ved Institut for Arkitektur og Design, under Aalborg Universitet. Nicola Morelli er uddannet arkitekt og ph.d. fra Politecnico di Milano i 1995, og må siges at være en af pionererne indenfor service og strategisk design, som han har arbejdet med i snart tyve år.

Oplæg: Servicedesign

En gennemtænkt og velfungerende service vil mange gange have en direkte positiv effekt på kundeloyaliteten eller borgertilfredsheden. Men hvad er servicedesign, og hvad skal man være opmærksom på hvis man vil skabe den gode oplevelse; den gode oplevelse som skal være med til at styrke vores brand og perception?

Nicola Morelli vil i sit oplæg besvare hvilke analyseværktøjer og repræsentationsteknikker designeren bør have i sin metodeværktøjskasse, og fortælle om forandringen fra service-håndværk til industrialisering af services.

Som borgere har vi alle sammen gjort os både gode og dårlige erfaringer med services i den offentlige sektor, og Nicola Morelli vil med afsæt i sin forskning give os sit bud på hvad den offentlige sektor bør fokusere på i forbindelse med servicedesign omkring offentlige ydelser.



Detlef Matzen er underviser ved Syddansk Universitet, hvor han er tilknyttet Institut for Industri og Byggeri. Detlef Matzen er uddannet Civilingeniør i Konstruktion og Produktudvikling i 2003 og ph.d. i 2009, og har igennem de sidste 4 års forskningsprojekt arbejdet med de forandrede krav der stilles til virksomhedens produktudvikling hvis man vil skabe fremtidens systemløsninger.

Oplæg: Serviceorienteret produktudvikling

De fleste virksomheder har erkendt at den gode forretning ikke kun afhænger af "tingen" – det fysiske produkt, men af leverancen af komplette servicesystemer. Systemer der inkluderer produkter, serviceydelser og endda forretningsmodellen der binder kunder, brugere og leverandøren sammen. Eksempler kan tages fra alle brancher og industrier: Apples iPod, Rolls Royce' flymotorer og industrielle kølesystemer som Danfoss' RETAIL CARE™ forretning.

Når ens produkt på den måde ændrer karakter, har man også brug for en ny og bredere tilgang til produktudviklingen. Udviklingen af Servicesystemer er udvikling på tværs af virksomhedens kendte strukturer og funktioner, og der findes hidtil kun få bud på hvordan man kan gribe denne strategiske designopgave an.

Detlef Matzen vil præsentere et bud på hvordan serviceorienteret produktudvikling kan forankres i virksomheden, baseret på erfaringer fra bl.a. Danfoss' opbygning af RETAIL CARE™; et servicesystem der understøtter supermarkeder i driften og optimeringen af deres køleanlæg.