

Marts til maj 2018

Kystvejens Hotel  
Kystvejen 26, Grenå

### TILMELDING

hos Lene Skovsgaard Sørensen  
[lss@djurswindpower.dk](mailto:lss@djurswindpower.dk)  
senest den 2. februar

# SERVICETRANSFORMATION

## Udviklingsforløb for DJURS Wind Power

Forløbet er målrettet direktører, ledergrupper eller andre nøglepersoner med beslutningskompetence. Der må gerne deltage mere end én person pr. virksomhed.

### DET FÅR DU VIDEN OM VED AT DELTAGE:

#### FRA PRODUKTIONSVIRKSOMHED TIL SERVICEVIRKSOMHED – HVAD VIL DET SIGE?

#### INTERAKTION MED KUNDERNE

- Hvilken betydning har denne interaktion?
- Hvad kan digitaliseres, og hvor kan der indsamles brugbare data?

#### VÆRDIKÆDESAMARBEJDE

- Hvad betyder det for din forretning, når en eller flere aktører i værdikæden begynder at arbejde med data og udvikling af nye serviceydelser?

#### SERVICENIVEAU OG FORRETNINGSMODEL

- Overblik over din virksomheds nuværende arbejde med service.
- Overblik over din virksomheds nuværende forretningsmodel.
- Vision for hvordan du kan arbejde med service.

#### MULIGHEDER MED DIGITALISERING

- Hvilke data kan du bruge til hvad?
- Hvilke værktøjer skal du bruge til at omsætte data til forretning?

#### SÅDAN SKABER DU FORRETNING Gennem SERVICE OG TJENER MERE PÅ DINE PRODUKTER

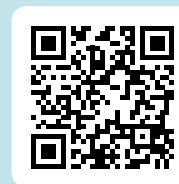
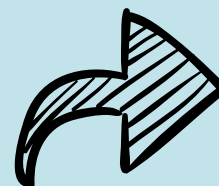
- Hvordan kan din fremtidige forretningsmodel se ud.

#### SÅDAN KOMMER DU VIDERE

- Handlingsplan for din virksomheds fremtidige arbejde med service.
- Beskrivelse af den proces du skal igennem for at komme i mål – helt ned på konkrete aktiviteter og initiativer.



# PROGRAM



UDFYLD VIRKSOMHEDSPROFIL

På dette udviklingsforløb klæder vi virksomhederne i DJURS Wind Power på til at arbejde målrettet med service og digitalisering som forretningsmulighed.

Den lille virksomhed kan f.eks. optimere sine arbejdsprocesser og ordrehåndtering og opnå kortere og mere sikker leveringstid og/eller øge kvaliteten. Den mellemstore produktionsvirksomhed kan desuden udvikle tiltag, der kan forudsige og håndtere nedbrud, før de får konsekvenser for virksomheden selv eller for kunden, der har købt produktet.

Få succes med at starte transformationsprocessen op, så I kan føre jeres visioner ud i livet!

## DAG 1

5. marts 2018 kl. 10:00 – 15:00

- Servicedesigntænkning, digitalisering og forretningsudvikling
- Mapping af nuværende serviceniveau i Service Level Matrix (SLM)
- Snak om påvirkningen på Business Model Canvas (BMC)
- Arbejde med den nye viden koblet med egen udfordring ift. servicetransformationsprocessen og ønsket til fremtidigt serviceniveau

## DAG 2

22. marts 2018 kl. 10:00 – 15:00

- Dialog i grupper om hjemmeopgaverne
- Servitization: Fra produkt til service
- Arbejdet med den nye viden koblet med egen udfordring ift. servicetransformationsprocessen og ønsket til fremtidigt serviceniveau

## DAG 3

18. april 2018 kl. 10:00 – 15:00

- Dialog i grupper om hjemmeopgaverne
- Data som driver for service og brugen af data
- Arbejdet med den nye viden koblet med egen udfordring ift. servicetransformationsprocessen og ønsket til fremtidigt serviceniveau

## DAG 4

8. maj 2018 kl. 10:00 – 13:00

- Dialog i grupper om hjemmeopgaverne
- Udarbejdelse af handleplaner for transformationsprocessen, visualisering af processen og konkrete tiltag
- Inddragelse af viden fra dag 1 og 2 ift. servicedesignniveau, servicedesignværktøjer, digitalisering, brug af data, forretningsmodel (BMC) m.v.
- Afrunding og evaluering

Opfølgende interviews ultimo maj/primo juni 2018

## VIDENPERSONER OG FACILITATORER



### JØRGEN RASMUSSEN

Lektor, strategic design thinking  
Arkitektskolen Aarhus  
Gennemgående facilitator  
Servicedesign, serviceniveau  
og Business Model Canvas



### GUNNAR KRAMP

Senior Concept Developer  
Alexandra Instituttet A/S  
Gennemgående facilitator  
Servicedesign, serviceniveau  
og Business Model Canvas



### HENRIK BLACH

Platformleder, Service i industri  
og handel, Service Platform  
Temaspor om servitization



### LAURA LYNGGAARD NIELSEN

Specialist Anthropologist  
Alexandra Instituttet A/S  
Gennemgående facilitator



### HEIDI SVANE PEDERSEN

Platformleder, Service i digital  
detail, Service Platform  
Oplæg om digitalisering



### SIGNE SKOV HANSEN

Platformleder, Manuelle ser-  
vicefag, Service Platform  
Temaspor om servitization

SERVICE PLATFORM



### RASMUS BÆKBY

Senior Digital Business Strate-  
gist, Alexandra Instituttet A/S  
Temaspor om big data som driver