

MASTERCLASS



Personliggørelse af kundeoplevelser - Servitization

Fra genstand til ydelse er et moderne begreb i B2B-industrien. Samtidig ser vi en vækst i oplevelsesøkonomien i B2C-virksomheder. Vi vil i denne masterclass bringe cases ind, som har gået distancen og som kan fortælle om rejsen samt de søde og bitre erfaringer, der ligger i det. Derudover har vi inviteret en ekspert ind, som vil introducere de metoder og teorier der ligger bag disse tendenser.

TID: 8. februar 2018 kl.: 8:00-10:15

STED: UCN act2learn TEKNOLOGI, Sofiendalsvej 60, 9200 Aalborg SV

PRIS: Gratis - No Show fee 200kr.

Programmet:

08:00 Velkommen og morgenbrød

08:15 Henrik Sørensen - CEO Kohsel A/S

08:45 Rikke Knutzen - Design de rigtige services

09:15 Pause

09:30 Art By Me - Differentiere sig på service

10:15 Tak for i dag

Case B2B: Henrik Sørensen vil fortælle om, hvordan kunden har været omdrejningspunktet for virksomhedens udvikling af services, nye produkter og kundeoplevelsen gennem alle hans ansvarsområder. Det har været den gennemgående agenda lige meget hvor Henrik har arbejdet. Hør hans tre cases fra: Boldsen – Find kundens pain point. Martin Professional - Fly on the wall projektet. Kohsel - kunderne vil have direkte svar og hurtig adgang

Metode: Rikke Knutzen:

Design Do'er og Senior Project Manager ved MAN Diesel & Turbo samt Co-founder of Service Design Network Denmark. Rikke vil præsentere, hvordan metoder fra designverdenen (Journey mapping, kvalitative studier, prototyper) kan være med til at finde muligheder for servitization omkring et produkt og ikke mindst design af de serviceydelse, som skal være omkring produktet.

Digital vækstkultur er et målrettet kompetenceudviklingsforløb til ledere og medarbejdere i små og mellemstore virksomheder, der er klar til at blive udfordret og udviklet digitalt. Udviklingsforløbet tager udgangspunkt i egen virksomhed og vil klæde dig på til at: Identificere og prioritere din virksomheds digitale udviklingspotentiale. Arbejde aktivt med at anvende de digitale muligheder i din virksomhed til at opnå øget vækst Bag Digital vækstkultur står Erhvervsstyrelsen og Den Europæiske Socialfond.