



SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Initiative Servitization | Einladung

19. und 20. Oktober 2021
Berlin, Spectaris,
Geschäftsstelle

Seminar-Workshop

Neue Business-Potenziale mit Service realisieren

Ziel:

Die Teilnehmer identifizieren systematisch neue Geschäftspotenziale mit Service und entwickeln „Smart Services“, mit dem Ziel die Customer Experience zu steigern, die Vertrauen aufbaut und Loyalität schafft. Bei B2B stehen der Geschäftserfolg des Kunden sowie Wachstum und Markterfolg des eigenen Unternehmens im Mittelpunkt.

Zielgruppe:

Geschäftsführer sowie verantwortliche Führungskräfte, für Business Development, Digitalisation, Produktmanagement, Marketing und Vertrieb.

Personen, die die Transformation des Unternehmens verantworten oder mitgestalten!

Serviceverantwortliche, die in der Schnittstelle zu Kunden **neue Wege** gehen, **neue Geschäftsmodelle** vorbereiten und einführen wollen.

Was erwartet Sie?

Eine neue Sichtweise, sowohl auf Ihr, als auch auf das Kunden-Business durch die Brille der Service-dominanten Logik. Beispiele innovativer Services und datenbasierte Geschäftsmodelle, mit denen Sie Mehrwerte für Ihre Kunden und Ihr Unternehmen schaffen. Erfolgsfaktoren für die Markteinführung von datenbasierten Dienstleistungen. Hintergründe für digitale Ökosysteme und den Trend zu Plattformen. Digitale Angebote, die kontinuierliche Einnahmen für den Anbieter bringen sollen, müssen messbaren Nutzen für den Kunden bieten. Das sind dann die Smart Services.

Wie entwickelt man neue digitale Geschäftsmodelle, einen systematischen Servitization-Prozesses? Wie kann dieser Prozess wirtschaftlich für Kunden und das eigene Unternehmen gestaltet werden? „Kill your own Company“ Ist nicht der einzige Weg! Gleichwohl ist es hilfreich in dem Prozess auch mal das eigene bestehende Geschäftsmodell komplett infrage zu stellen. Allerdings, nicht immer ist Disruption der beste Weg – auch Evolution führt zum Erfolg! Nur zu Beginn eines Prozesses ist noch nicht immer klar, welcher Weg letztendlich zum Ziel führt.

Der Workshop zeigt

- den Unterschied auf, wie Smart Services sich von Industrie 4.0 unterscheiden und für das eigene Unternehmen entwickelt werden
- Grundlagen und Voraussetzungen von datenbasierten Lösungen für Anbieter und Kunden, Wege, um die zunehmende Komplexität zu beherrschen und in einer VUCA World zu bestehen, zu wachsen.
(Der Begriff VUCA kennzeichnet das seit einiger Zeit unser Business beherrschende Paradigma eines volatilen, unbestimmten, komplexen und mehrdeutigen Umfelds, in dem Entscheidungen zu fällen sind.)

An Beispielen wird gezeigt, wie es anderen gelungen ist, sich digital aufzustellen, großen, wie kleineren Unternehmen.

Also: fangen wir an. Prüfen wo wir stehen und entwickeln die Services für das nächste Level auf dem Servitization Pfad - wir freuen uns auf Sie!

Harald Hartmann
SPECTARIS e.V.

Michael René Weber
ISS International Business
School of Service Management

1

Empfohlen von:



SPECTARIS

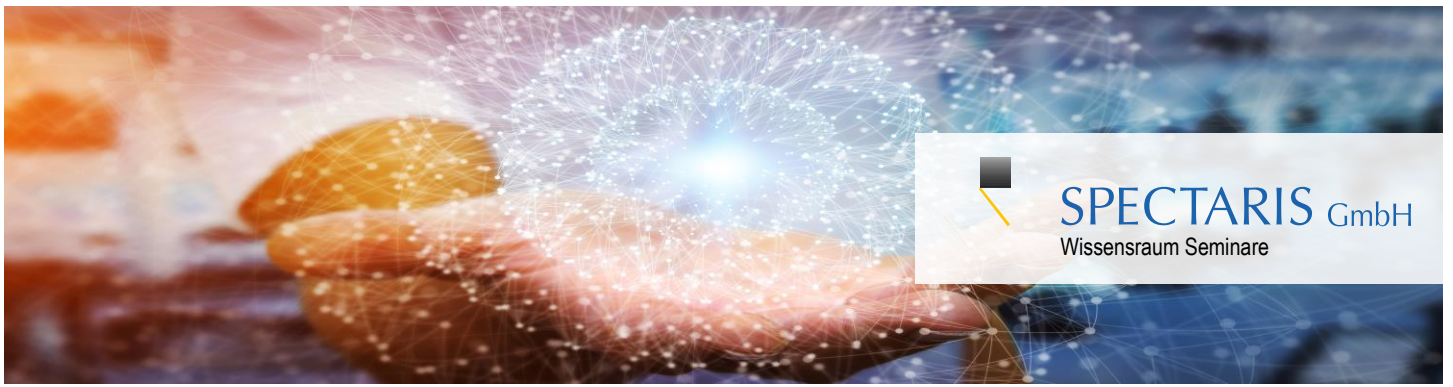
Deutscher Industrieverband für Optik,
Photonik, Analysen- und Medizintechnik

In Zusammenarbeit mit:



INTERNATIONAL
BUSINESS SCHOOL OF
SERVICE MANAGEMENT





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Initiative Servitization | Einladung

Ihre Referenten der
der ISS Business School



Michael René Weber



Hans Walter Fuchs

Die ISS befasst sich seit über 10 Jahren mit digitaler Transformation. Michael René Weber und Hans Walter Fuchs haben langjährige Berufs- und Beratungserfahrung in B2B Unternehmen. Sie entwickeln Strategien und Konzepte für digitale Lösungen und begleiten die Umsetzung und Vermarktung internationaler Geschäftsmodelle.

Die Themen am 19. Oktober 2021 | 1. Tag

10.00 Uhr Begrüßung, Vorstellungsrunde, Ziele, Erwartungen und Einführung in Thema und Arbeitsweise

10.30 Uhr: **Alles ist Service – Neue Geschäftsmöglichkeiten mit der 'Servicebrille' entdecken**

I. Block

- Die Prinzipien der Service-dominanten Logik
- Das ISS Servitization-Modell – Entwicklungspfad vom Produkt zum Service
- Auswirkungen der Servitization auf: Geschäfts- und Preismodelle, Produkt- und Serviceportfolio, Kultur, Organisation, Führung, Vertrieb.

11.30 Uhr: Pause

11.45 Uhr: **Standortbestimmung und Zielsetzung**

II. Block

- **Praxisworkshop 1:** Situationsbestimmung Ihres Unternehmens
- Definition der nächsten Entwicklungsschritte im Servitization-Prozess

12.45 Uhr: **Fallbeispiele aus der Praxis – die Zukunft ist smart und digital**

- Konzerne / Mittelstand / Start-up

13:30 Uhr Mittag

III. BLOCK

14.15 Uhr: **Servicepotenziale im eigenen Unternehmen systematisch identifizieren**

- **Praxisworkshop 2:** Benchmarking mit führenden Medtech-Unternehmen Transfer auf das eigene Unternehmen
- Die Customer Journey als Basis zur Identifikation von Servicepotenzialen
- **Praxisworkshop 3:** Identifikation von Potenzialen für smarte Services im eigenen Unternehmen durch digitale Anreicherung der Customer Journey

16:00 Uhr: Pause

16.15 Uhr: **Zusammenfassung und Schlussfolgerungen Tag 1 - Ziele Tag 2**

17.00 Uhr: **Ende**

2

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:





Initiative Servitization | Einladung

Die Themen am 20. Oktober 2021 | 2. Tag

Im Workshop werden die Teilnehmer selbst Smarte Lösungen erarbeiten, Services für eine digitale Welt. Diese Erfahrung werden Sie hinterher Schritt für Schritt im eigenen Unternehmen nutzen können.

So werden aus Herstellern Dienstleister – das ist Servitization, ein Business, das zu kontinuierlichen Einnahmen führt.

Denken Sie an den Trend zur Mobilität und das abnehmende Interesse am Besitz eines Autos.

Nutzen statt besitzen ist die Devise. Aktuelles Beispiel: Daimler und BMW mit der Mobilitäts-Plattform „Share Now“.

Nach Telekommunikation und Handel ist es jetzt die Autoindustrie, die ihre Geschäftsmodelle umstellt.

Auch in der Medizin-Technik sind diese Geschäftsmodelle längst angekommen, wie Benchmarks zeigen.

9.00 Uhr: **Das eigene „Smart Service Business Model“ mit dem ISS Smart Service Prozess entwickeln**

- Ausgangspunkt und Vorgehensweise
- Rollen und Partner im Öko-System
- Kundennutzen und Wertschöpfung
- **Praxisworkshop 4:** Visualisierung der Wertschöpfung und Co-Creation von Smart Services mit Hilfe des „ISS Smart Business Model Canvas“

IV. Block

10.30 Uhr: Pause

11.00 Uhr: **Das eigene „Smart Service Business Model“ umsetzen** V. Block

- Kernelemente digitaler, datenbasierter Businessmodelle
- Co-Creation in Pilot und Betrieb (B2B vs B2C)
- Das 9-P-Modell zur Umsetzung der Servicestrategie
- Erfolgsfaktoren bei der Markteinführung von datenbasierten Dienstleistungen

12.00 Uhr: Mittag

13.00 Uhr: **Auswahl des Preismodells**

VI. Block

- Ermittlung des finanziellen Nutzens für Kunde und Anbieter
- Preisfindung – Value Pool und Value Sharing
- Management verschiedener Preismodelle
- **Praxisworkshop 5:** Finanzielle Quantifizierung des Kundennutzens als Basis für die Preisfindung

14.00 Uhr: Pause

14:15 Uhr: **Management und Vertrieb von Smart Services**

- Co-Creation und Change Management -
- Organisation, Führung und Kultur
- Einbindung und Mitnehmen von Mitarbeitern und Kunden
- **Praxisworkshop 6:** Zusammenfassen der Key Takeaways und nächste Schritte

15:00 Uhr: **Empfehlungen und Next Steps, Abschluss**

15:30 Uhr: **Ende der Veranstaltung**





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Initiative Servitization | Einladung

19. und 20. Oktober 2021
Berlin, Spectaris,
Geschäftsstelle

Neue Business- Potenziale mit Service realisieren

Rückfragen richten Sie
bitte an:

Harald Hartmann
Fon: 030 414021-19

Veranstalter:
SPECTARIS GmbH
Werderscher Markt 15
10117 Berlin

Preis: Für beide Tage 860€ für Mitglieder, bzw. 1.280€ für Nicht Mitglieder (jeweils zuzüglich MwSt.)

Anmeldung nach Möglichkeit bis 08. Oktober unter

https://eveeno.com/Business-Potenziale_mit_service

Aufgrund der Corona-Maßnahmen
ist die Teilnehmerzahl begrenzt

Bitte beachten Sie auch unseren Benchmark zur „Initiative Servitization“

Unternehmen benötigen Benchmarks, mit denen der Reifegrad bzw. Entwicklungsstand des Servicegeschäfts transparent und vergleichbar wird.

Spectaris macht es sich darum zur Aufgabe für sein Mitglieder relevante Daten und Informationen bereitzustellen.

Spectaris wird dabei von der **ISS International Business School of Service Management** unterstützt

Ziele:

- Bereitstellung von Basisdaten
- Ermittlungen der KPI's und mögliche Empfehlungen
- Entwicklung neuer Kennzahlen
- Aufbereitung eines „Servitization Whitepapers“
- Aufbau eines Arbeitskreises „Sertifization“

Mehr Informationen dazu in dem separaten Flyer.

4

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:

