

ENTWICKLUNG SERVICE-ORIENTIERTER GESCHÄFTSMODELLE (ESOG)

Dauer: 2 Tage

Nr.: 2390

Durchführungsart: Präsenztraining

Schulungsmethode: Fallbeispiele, Gruppenarbeit, interaktiver Trainerinput, moderierte Diskussion, Fallstudien, Videofilm, Handouts, Checklisten.

Zielgruppe: Manager, Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen, die mittelbar oder unmittelbar mit Services zu tun haben oder mit der Entwicklung von Dienstleistungen (intern und extern) betraut sind.

Voraussetzungen: Es werden keine besonderen Kenntnisse vorausgesetzt.

Digitalisierung und die mobile Revolution verändern unsere Welt. Das Internet und moderne Technologien prägen zunehmend die produzierende Industrie. Wir befinden uns mitten im Wandel zur Industrie 4.0. Durch diese zunehmende Informatisierung ergeben sich gleichzeitig immer vielfältigere Möglichkeiten Geschäftsmodelle zu formieren, die auf Services basieren. Dieses Seminar zeigt Ihnen die systematische Entwicklung service-orientierter Geschäftsmodelle in 3 Schritten auf. Sie sind nach dem Seminar mit den Grundlagen des Innovationsmanagement, des Service Designs und mit der Entwicklung service-orientierter Geschäftsmodelle vertraut. Sie kennen die Kriterien zur Bewertung der Dienstleistungsqualität und können sie bei der Gestaltung von Dienstleistungen anwenden. Sie erhalten einen umfassenden Einblick in die Veränderungstreiber und Denkrichtungen in der Serviceorientierung und wenden diese bei der Entwicklung service-orientierter Geschäftsmodelle an.

Programm

Grundlagen und Einführung:

Merkmale von Services - Abgrenzung von Produkten - Bedeutung der Industrie 4.0 - Zentrale Rolle von Kunden und Konsumenten - Von Gütern zu Dienstleistungen als Kernleistung von Unternehmen - Service in aller Munde.

Service Qualität:

Drei Dimensionen der Dienstleistungsqualität - Zehn Einflussfaktoren der Qualitätswahrnehmung - 5 Lücken erkennen und schließen - Kundenerlebnisse managen - Von interner Servicequalität zur Kundenzufriedenheit.

Innovationsmanagement:

Suchfeldbestimmung und Ideenbewertung - Rolle von Technologien und Beteiligung von Anwendern - Marktorientierte Innovation - Ideenmanagement - Bewertung von Service-Ideen

Service Design:

Notwendigkeit systematischen Service Designs - Gestaltungsdimensionen im Service Design - Service-Spezifizierung - Service-Blueprint - Service Map - Service Drehbuch - Prozesse - Methoden - Werkzeuge.

Service-orientierte Geschäftsmodelle:

Neun Bausteine eines Geschäftsmodells - Grundlagen service-orientierter Geschäftsmodelle - Veränderungstreiber - Werteversprechen - Digitalisierung - Integration - Erlösorientierung - Bewährte Geschäftsmodell-Ansätze.

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata.de

<https://www.integrata.de/2390>

19/06/2019