

Anmeldung / Veranstaltungsort

Veranstaltungsort ist die Duale Hochschule Lörrach Standort
Hangstraße 46-50, 79539 Lörrach, Auditorium (Neubau).

Die Veranstaltung ist für die Teilnehmer kostenfrei, eine verbindliche Anmeldung ist aus Planungsgründen jedoch erforderlich. Bitte melden Sie sich bis zum 05.10.2009 an. Entweder online unter: www.dhbw-loerrach.de/best-practice oder per beigefügter Faxantwort.

Anfahrt: www.dhbw-loerrach.de/anfahrt



Tagungsleitung

Prof. Gerhard Jäger
Prof. Dr. Jürgen Treffert

Kontakt & Anmeldung

Gudrun Gempp
die projektregie
Telefon: +49 7628 91 07 00
Telefax: +49 7628 91 07 10
best-practice@dhbw-loerrach.de

oder online unter www.dhbw-loerrach.de/best-practice

www.dhbw-loerrach.de/best-practice



OUTSTANDING BUSINESS SOLUTIONS

Begeisterte Kunden durch Service-Innovation

15. Oktober 2009
ab 12:30 Uhr



Lörrach

Die Vorträge

Service-Innovationen können für Unternehmen einen großen Wert darstellen. Auf der Ebene der Kernleistungen sind viele Produkte mittlerweile austauschbar geworden. Die Kunden erkennen kaum noch Unterschiede zwischen den Produkten, entwickeln keine dauerhaften Präferenzen und entscheiden sich folglich für den preisgünstigsten Anbieter. Dieser fatalen Entwicklung wirken erfolgreiche Unternehmen mit innovativen Serviceleistungen entgegen. Durch sie lassen sich neue Wettbewerbsvorteile schaffen, die zu höherer Preisbereitschaft und nachhaltiger Kundenbindung führen. Mit solchen Möglichkeiten zur Steigerung des Unternehmenserfolgs beschäftigt sich die diesjährige Best Practice Tagung an der Dualen Hochschule Lörrach.

Die Tagung will die vielfältigen Ansatzpunkte und Vorgehensweisen zur Entwicklung von Service-Innovationen aufzeigen und herausarbeiten, welche Faktoren den Markterfolg einer Service-Innovation ausmachen. Dabei werden sowohl produkt-ergänzende Serviceleistungen, als auch reine Dienstleistungsangebote betrachtet. Die hochkarätigen Referenten und die von ihnen präsentierten Erfolgsbeispiele decken eine breite Palette vorbildlicher Serviceinnovationen ab und zeigen auf, wie Innovationsmanagement gestaltet werden kann.

Die Teilnahme an der Best Practice Tagung 2009 bietet Führungskräften die große Chance, aus den vorgestellten Praxisbeispielen und den anschließenden Diskussionen direkt umsetzbare Anregungen für kundenorientierte Service-Innovationen in eigenen Unternehmen zu erlangen. Einzelheiten zum Programm entnehmen Sie bitte der nebenstehenden Übersicht.

Begeisterte Kunden durch Service-Innovation

Programm

12:30 Uhr Check-In / Imbiss

13:00 Uhr Begrüßung

*Prof. Dr. Bernd Martin
Rektor DHBW Lörrach*

13:15 Uhr Einführung in das Veranstaltungsthema und den Veranstaltungsablauf

Service-Innovation - Neue Profilierungs- und Ertragschancen im Wettbewerb

Prof. Gerhard Jäger, Prof. Dr. Jürgen Treffert

14:00 Uhr Best Practice Sessions I (Parallele Vorträge) bis

14:45 Uhr Erweiterung der Wertschöpfungskette und innovative Geschäftsideen unterstützen den gesamten Lebenszyklus von verfahrenstechnischen Anlagen

*Dr. Jan M. Olaf, Bereichsleiter, Mitglied der GL
Endress+Hauser InfoServe GmbH+Co. KG*

Aufbau externer Entwicklungs- und Vermarktungsteams für mittelständische Unternehmen

*Thomas Hann, Vorstandsvorsitzender
the seed eG*

14:45 Uhr Kaffeepause

15:15 Uhr Best Practice Session II (Parallele Vorträge) bis

16:00 Uhr Schlanke Büroprozesse dank „Managed Services“

*Friedrich I. Resin, Geschäftsführer
resin GmbH & Co. KG*

Semantische Web-Marktforschung: Ein neuer Ansatz, Innovationen frühzeitig zu initiieren

*Roland Bischof, Geschäftsführer
artebis gmbh*

16:00 Uhr Innovationsmanagement - So bereiten Sie Ihr Unternehmen für die Zukunft vor

*Thomas Holzer
Consulting Coaching Mediation*

17:45 Uhr Apéro und informeller Austausch

