

Project 'Tot uw diensten'

Succesvol innoveren met diensten

Met steun van:



Europese Unie

Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling



Missie Innovatiecentrum

KMO's sensibiliseren, informeren en faciliteren rond innovatie



Focus op productinnovatie



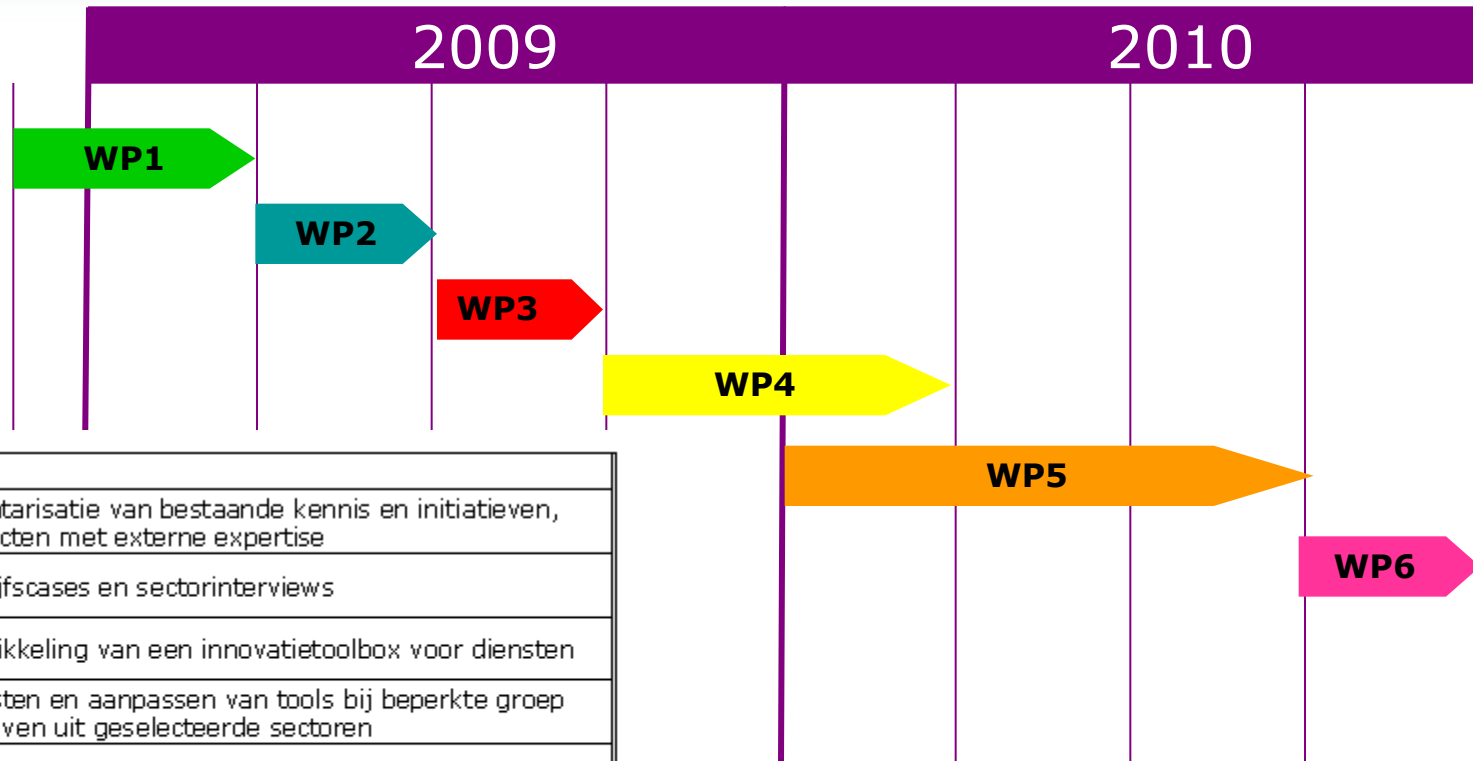
Uitbreiding diensteninnovatie

- pure dienstverlening
- servitising



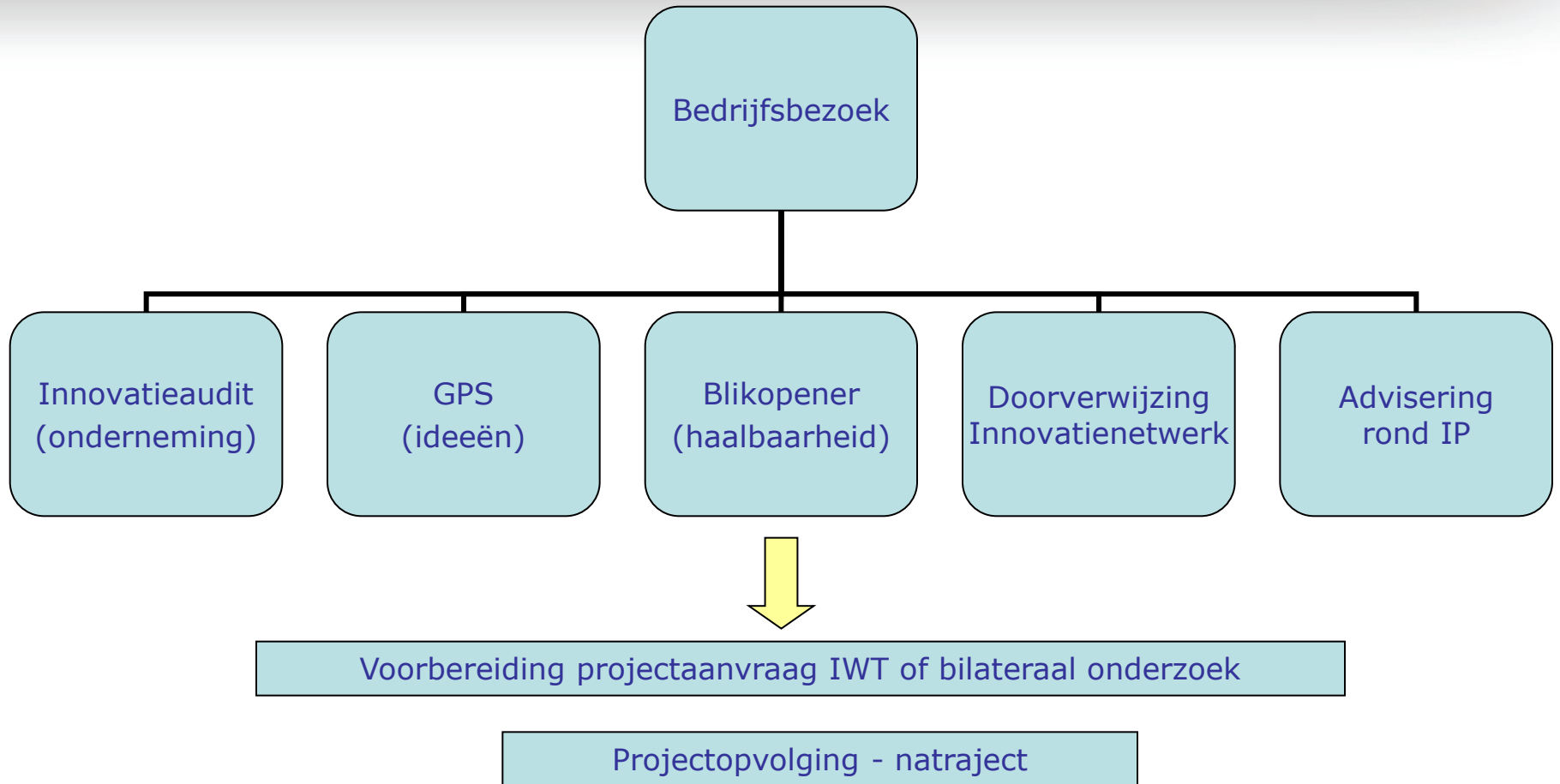
Integrale dienstverlening

Projectbeschrijving

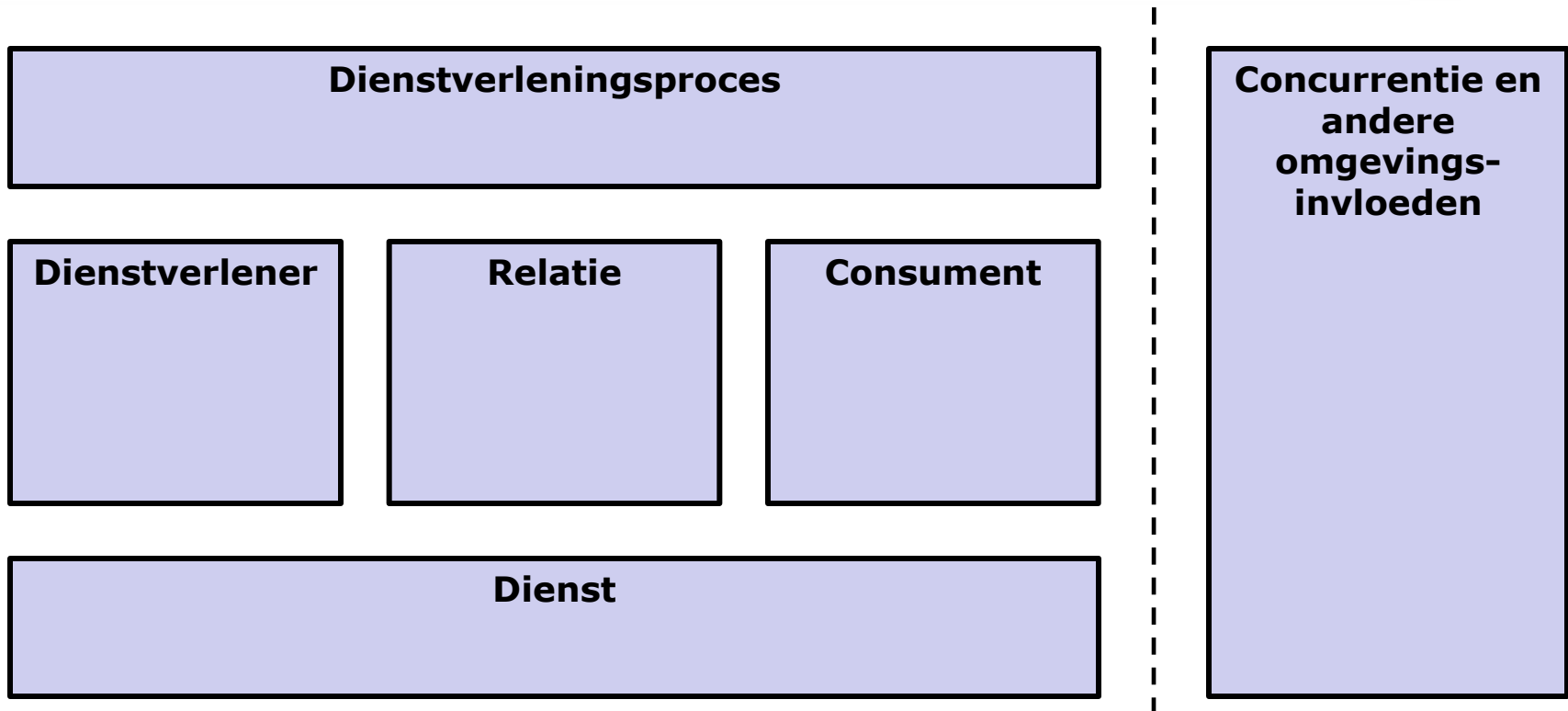


WP1	Inventarisatie van bestaande kennis en initiatieven, contacten met externe expertise
WP2	Bedrijfscases en sectorinterviews
WP3	Ontwikkeling van een innovatietoolbox voor diensten
WP4	Uittesten en aanpassen van tools bij beperkte groep bedrijven uit geselecteerde sectoren
WP5	"Train the Advisors"; uitrol op grotere schaal
WP6	Round Up

Het huidige innovatietraject, ook voor diensten?

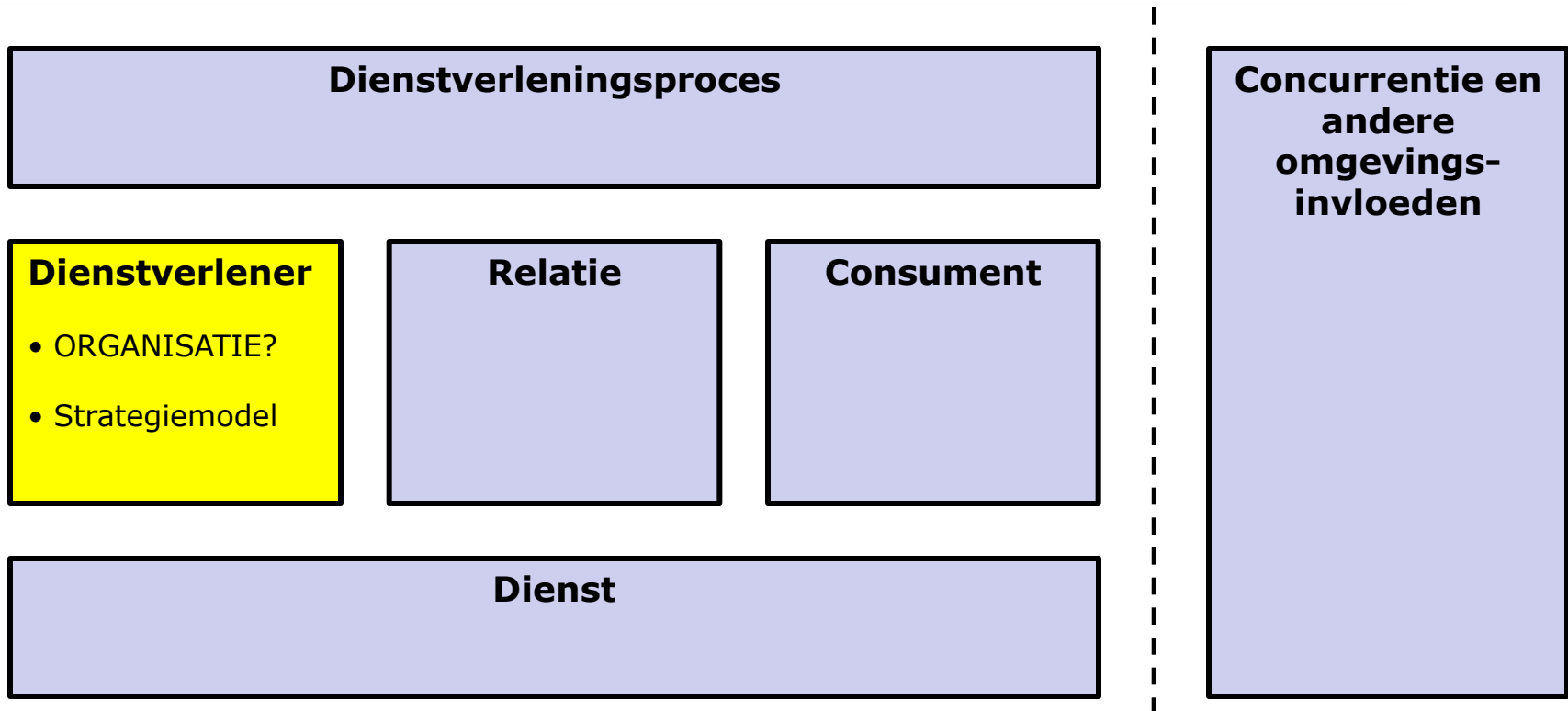


Facetten van dienstverlening



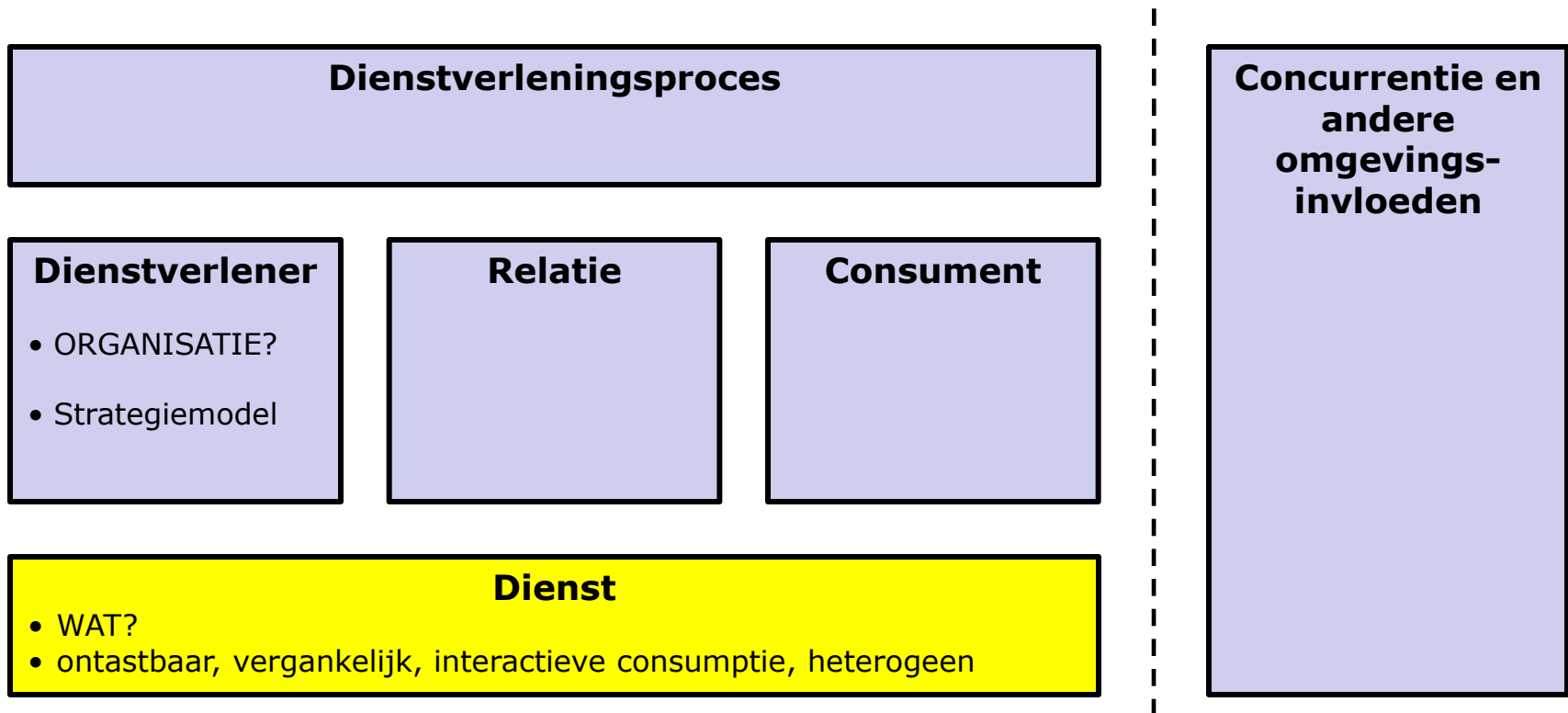
Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening



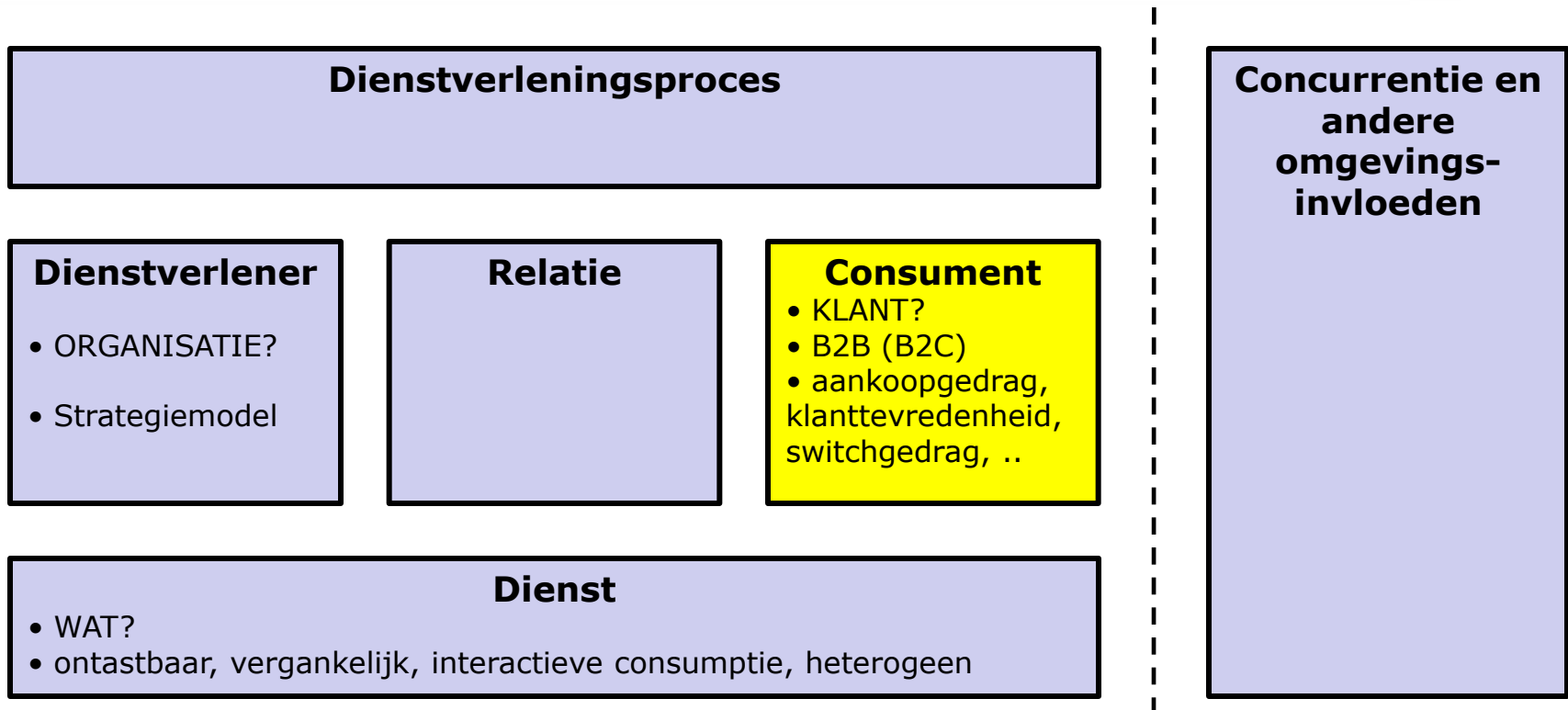
Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening



Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening



Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening

Dienstverleningsproces

- HOE Leveren?
- Prosumerschap / back-office versus front-office

Dienstverlener

- ORGANISATIE?
- Strategiemodel

Relatie

Consument

- KLANT?
- B2B (B2C)
- aankoopgedrag, klanttevredenheid, switchgedrag, ..

Dienst

- WAT?
- ontastbaar, vergankelijk, interactieve consumptie, heterogeen

Concurrentie en andere omgevingsinvloeden

Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening

Dienstverleningsproces

- HOE Leveren?
- Prosumerschap / back-office versus front-office

Dienstverlener

- ORGANISATIE?
- Strategiemodel

Relatie

- Kwaliteitsperceptie
- frequentie
- vrij/formeel
- switchgedrag

Consument

- KLANT?
- B2B (B2C)
- aankoopgedrag, klanttevredenheid, switchgedrag, ..

Dienst

- WAT?
- ontastbaar, vergankelijk, interactieve consumptie, heterogeen

Concurrentie en andere omgevingsinvloeden

Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Facetten van dienstverlening

Dienstverleningsproces

- HOE Leveren?
- Prosumerschap / back-office versus front-office

Dienstverlener

- ORGANISATIE?
- Strategiemodel

Relatie

- Kwaliteitsperceptie
- frequentie
- vrij/formeel
- switchgedrag

Consument

- KLANT?
- B2B (B2C)
- aankoopgedrag, klanttevredenheid, switchgedrag, ..

Dienst

- WAT?
- ontastbaar, vergankelijk, interactieve consumptie, heterogeen

Concurrentie en andere omgevingsinvloeden

- trends
- impactanalyse

Bewerkte bron: De Vries en Dekker

Conceptmodel, het 5D model

Componenten/dimensies van diensteninnovatie

- **A. Product(-technologie) dimensie**
- **B. Informatie, kennis en ICT dimensie**
- **C. Klantinteractie dimensie**
- **D. Organisatie en personeelsdimensie**
- **E. Strategische positioneringsdimensie**

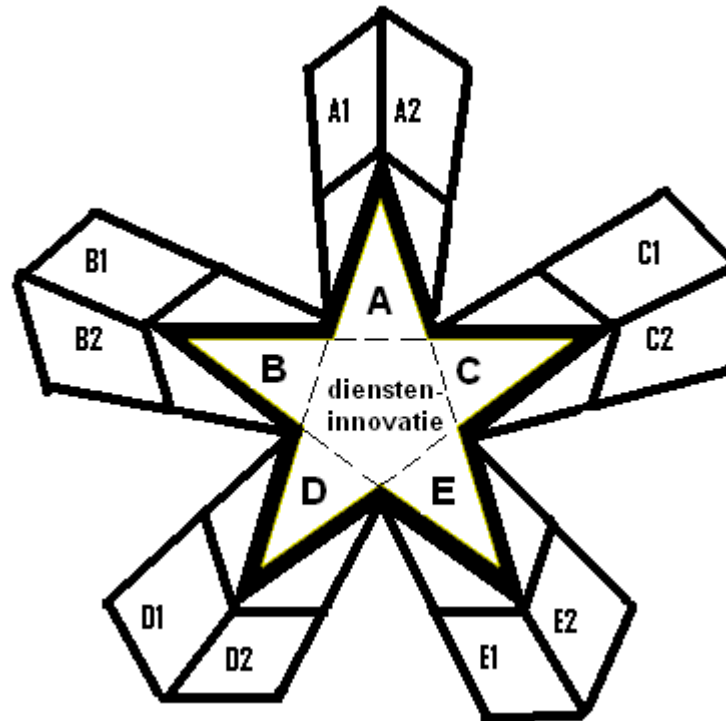


Case: ABC diensten



Conceptmodel

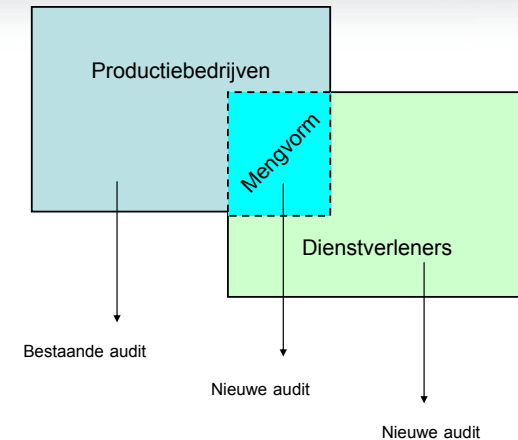
Innovatiemedaille als beste praktijkenmodel?



Doel: Mappen van beste praktijken op dimensies van innovatie

Innovatietoolbox: set van instrumenten

- Bestaande audit:
49 beste praktijken
over 8 domeinen
ahv een 70-tal vragen



- (nieuwe) instrumenten

innovatievermogen van ondernemingen te vergroten
de *ontwikkelcapaciteit* m.b.t. nieuwe diensten te ondersteunen



professionaliseren van innovatiepraktijken

Werkmodel huidige fase

	Themawerkgroepen	* TW 1	* TW k	* Themawerkgroepen	* TO n	* TO 1
SECTORWERKGROEPEN						
▪ SW1 Transport/logistiek			■		■	■
▪ SW2 Technische dienstverlening		■	■		■	■
▪ SW3 Servitatie: Voeding		■			■	■
▪ SW4 Servitatie: Kunststoffen		■	■		■	■
▪ SW5 Servitatie en dienstverleners algemeen		■	■			
CASES						
▪ Case ABC		■			■	■
▪ Case Quasus		■	■		■	■
▪ Case m			■		■	■
MINICASES						
▪ MC 1		■	■		■	■
▪ MC 2		■	■			
▪ MC n		■	■		■	■

Beste praktijken

"Example isn't another way to teach; it's the only way"
Albert Einstein

Contactinformatie

Projectmedewerkers

Bart Hommez

bart.hommez@innovatiecentrum.be

☎ 056 28 28 84

Caroline Huys

caroline.huys@innovatiecentrum.be

☎ 09 267 40 78

Marc Tiri

marc.tiri@innovatiecentrum.be

☎ 016 31 10 87

www.innovatiecentrum.be