

DTU Operations Management Forum

DTU Operations Management Forum er et medlemsorgan for erhvervsvirksomheder, IPU og Institut for Systemer, Planlægning og Ledelse.
– Yderligere oplysninger og indmeldelse på www.drifsteknik.dk

DTU, bygning 424 | 2800 Kgs. Lyngby | Tlf.: +45 4525 6010 | www.drifsteknik.dk

Service Operations

**Onsdag den 11. december 2013, DTU Bygning 101, mødelokale 1, 1. sal
kl. 12.00 – 16.00**

Service Operations præsenterer nye udfordringer for ledelse af produktion. Fokus på kundeoplevelsen skal kobles med opfyldelse af specifikationer. Dette skift i fokus er også relevant for industri virksomheder, idet indsigt i kundeoplevelsen er vigtig for udviklingen af den samlede servicepakke. På dagen præsenteres udvalgte cases & metoder relateret til Service Operations Management

Ordstyrer: Per Langaa Jensen, Professor, DTU Management Engineering/Merete Nørby, Chefkonsulent

12.00 – 12.30 **Let frokost**

12.30 **Velkommen**

12.40 – 13.25 **Challenges in Service Operations – an overview (in English)**

Professor Mike Lewis, University of Bath

Giver en introduktion til væsentlige udfordringer i service operations management. Mike Lewis er en fremragende foredragsholder som evner at koble forskning med konkret anvendelse. Mike Lewis har bl.a. været medforfatter til den meget anvendte lærebog Operations Strategy.

13.25 – 13.55 **Service operations i Post Danmark, langt mere end post**

Marco Johan Hibma, Lean manager, Post Danmark

Post Danmark arbejder med service management, og giver konkrete eksempler, som rækker langt ud over den traditionelle forståelse af post som blot en udbringer af breve og pakker.

13.55 – 14.20 **Borddiskussion – om spørgsmålene:**

- 1) Hvordan formidles kundeoplevelsen i din virksomhed,
- 2) Hvilken indflydelse har kundeoplevelsen på udviklingen af service, og
- 3) Hvordan kan indsatsen på service management området styrkes? – evt. med inspiration fra dagens indlæg?

14.20 – 14.45 **Kaffepause**

14.45 – 15.15 **Service operations i Handelsbanken, Slip medarbejderne løs og skab langsigtet værdi**

Preben Bjerrekær, Direktør, Handelsbanken Kgs. Lyngby

Handelsbanken har de mest tilfredse kunder i Danmark. Bag kundeoplevelse ligger en forretningsmodel, hvor banken har valgt at gå fra topstyring til decentralisering og opbygge en flad og enkel organisation byggende på en menneskebaseret filosofi. Banken prioriterer et konstant handlingsberedskab snarere end langsigtet planlægning og har en forståelse af at sparsommelighed er et kulturspørgsmål.

15.15 – 15.45 **Organizational process design for solution providers (in English)**

Melanie Kreye, DTU Management Engineering & University of Bath

Facing the challenges of globalization, European manufacturers include support services in their offerings to improve their competitiveness. This presentation investigates the issue of implementing these servitization strategies in the organization design. Focusing on a successful solution provider in the European healthcare industry, we analyze their alignment of strategy, capabilities, structure, processes, rewards and people to deliver the availability of their products.

15.45 – 16.00 **Diskussion og afrunding**

DTU Operations Management Forum

DTU Operations Management Forum er et medlemsorgan for erhvervsvirksomheder, IPU og Institut for Systemer, Planlægning og Ledelse.
– Yderlige oplysninger og indmeldelse på www.drifsteknik.dk

DTU, bygning 424 | 2800 Kgs. Lyngby | Tlf.: +45 4525 6010 | www.drifsteknik.dk

Praktiske oplysninger

- Pris:** Medlemmer af DTU OM Forum: Gratis for de to første deltagere. Kr. 950,- ekskl. moms pr. følgende deltagere
Ikke-medlemmer: Kr. 3950,- ekskl. moms for den første deltager. Kr. 1950,- ekskl. moms pr. følgende deltagere
- Sted:** Danmarks Tekniske Universitet, Kgs. Lyngby, Bygning 101, mødelokale 1, 1. sal
- Tilmeldingsfrist:** Snarrest muligt, dog senest den 3. december 2013
- Tilmelding:** www.drifsteknik.dk eller på tlf. 45 25 60 50

Medlemskontingent:

Kr. 8500,- ekskl. moms pr. år. pr. virksomhed.

Medlemskontingentet i DTU Operations Management Forum dækker et år fra betalingstidspunktet.