



Serviceoptimering

Et tjek af virksomhedens serviceydelser resulterer ofte i, at man gennemfører ændringer. De skal være velovervejede, gennemførlige, værdiskabende og så videre. Det er derfor vigtigt at vide, hvordan man vurderer både den service, man allerede har, og den man påtænker at skifte til. Der skal være fokus på hvordan ændringerne påvirker organisationen, hvordan de implementeres, kommunikeres og så videre.

DFM netværk inviterer til en eftermiddag med fokus på services. Siemens fortæller om deres praksis-case i Brande og om hvordan en af Danmarks allerstørste outsourcing aftaler er succesfuldt gennemført, og også hvordan den er håndteret internt i organisationen. Herefter deler Servicemægleren erfaringer fra en række gennemførte rådgivningscases og trækker paralleller mellem offentlige serviceorganisationer og private, giver et bud på hvilke fokuspunkter, et servicetjek bør have m.v.

Program:

- Kl. 14:00 Velkommen
v/Eva Kartholm, direktør DFM netværk
- Kl. 14:15 Praksis-case fra Siemens. Forberedelse, kommunikation og implementering
v/Troels Brandt og Henrik Tabel, Siemens A/S
- Kl. 14:45 Serviceanalyse, strategi og handling. Erfaringer fra kundecases
v/Anders Fogt Hansen, vicedirektør, Servicemægleren
- Kl. 15:15 Spørgsmål og dialog
- Kl. 15:45 Netværk
- kl. 16:15 Tak for i dag

Det praktiske:

- Dato: 21. april 2015
- Tid: Kl. 14:00 – 16:15
- Adresse: Siemens A/S, Borupvej 16, 7330 Brande
- Tilmelding: [Via dette link](#)