

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Technik & Architektur
Wirtschaft

neo.forum



neo.forum – Impulse für Technologie und Innovation

Customer Experience Innovation

Von der Idee zum Erlebnis

Donnerstag, 9. Juni 2016, 12:30 – 18:30 Uhr
Radisson Lakefront, Luzern
Mit: Swisscom, Siemens, Zühlke, PostFinance
und ErfolgPlus

www.hslu.ch/neo

EFQM

Recognised for excellence
5 star - 2015

FH Zentralschweiz

Erlebnisse schaffen – Innovationen entwickeln

“Every day we’re saying, ‘How can we keep the customer happy? How can we get ahead in innovation by doing this?’ ... Because if we don’t, somebody else will“

Bill Gates

In einer Welt globalen Wettbewerbs werden Produkte immer vergleichbarer. Die Margen schweizerischer Unternehmen geraten unter Druck, weil das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung irgendwo billiger produziert werden können. Das gleiche Produkt? Die gleiche Dienstleistung? Nicht ganz, weil zu einem Kauf gehört auch ein Erlebnis. Das gilt nicht nur für Dienstleistungen! Und Erlebnisse – gute oder schlechte – werden zu Erinnerungen, die man teilt. Wie kann man also gute Erlebnisse gestalten? Wie können durch die systematische Analyse von Kundenbedürfnissen und Erlebnisanforderungen neue Ideen für die Entwicklung von Innovationen in das Unternehmen gelangen?

Kundenzentrierte Ansätze wie das Customer Experience Management (CEM) bieten in diesem Zusammenhang erfolgsversprechende Lösungen. Das Ziel von CEM ist es, die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden zu verstehen und dem Kunden ein ganzheitliches Erlebnis mit dem Unternehmen zu ermöglichen.

Das neo.forum 2016 beleuchtet die Herausforderung, CEM als Innovationsmotor genauer zu betrachten und geht der Frage nach, wie CEM neben Dienstleistungsunternehmen auch für Industrieunternehmen einen Mehrwert stiften kann. Mit Impuls-Referaten über Good Practice Cases und branchenspezifischen Workshops laden wir Sie ein, am Forum teilzunehmen.

Das neo.forum

Der Teilnehmerkreis besteht aus max. 60 innovationsverantwortlichen Managerinnen und Managern, Innovationsforschenden sowie forschungsnahen Berater/innen. Eine ausgewogene Mischung aus Referaten von Praktiker/innen, moderierten Workshops und verschiedenen interaktiven Begegnungsformen machen das Forum seit Jahren zu einer exklusiven Plattform für inspirierende Inhalte und vertrauensvollen Austausch. Der abschliessende Apéro riche bietet Gelegenheit zu anregenden Diskussionen und Netzwerkpflege.

Tagesprogramm

12:30 Uhr	Registration & Kaffee
13:00 Uhr	Leverage Customer Experience for Innovation: Einführung Hochschule Luzern Prof. Dr. Stephanie Kaudela-Baum, Leiterin CC General Management, Hochschule Luzern
13:15 Uhr	Fake it till you make it – Kunden mit Fast Prototyping besser verstehen Natalie Breitschmid, Head of Human Centered Design Enterprise Customers, Swisscom
13:50 Uhr	Pause
14:05 Uhr	Customer Experience Innovation: Expedition Zukunft Wolfgang Hass, Principal Expert, Siemens Building Technologies Division
14:40 Uhr	Kundenzentrierte Geschäftsmodellentwicklung in einer vernetzten Welt – am Beispiel von Kaba Hansjürg Inniger, Director Solution Center Internet of Things, Zühlke
15:15 Uhr	Pause
15:45 Uhr	Parallel-Workshops Workshop 1: Fake it till you make it – Der Workshop zur Keynote! Natalie Breitschmid, Head of Human Centered Design Enterprise Customers, Swisscom Marcel Altherr, Dozent und Co-Leiter des Interdisziplinären Schwerpunkts Datenwelten, Hochschule Luzern Workshop 2: Fit für kundenzentrierte Innovation? Prof. Jan-Erik Baars, Leiter Design Management, Hochschule Luzern
16:45 Uhr	Pause
17:00 Uhr	Parallel-Workshops Workshop 3: Experience Innovation – Mit 3D-Modellen Innovationsstrategien greifbar machen Beat Knüsel, ErfolgPlus; Prof. Dr. Christine Larbig, Hochschule Luzern; Bettina Minder, Hochschule Luzern Workshop 4: Customer Experience Management im digitalen Zeitalter David Kauer, Leiter Produktmanagement Value Added Services, Produktmanagement Zahlungslösungen, PostFinance AG Workshop 5: Kundenerlebnis in der Energiebranche!? Vom Versorgungsfall zum anspruchsvollen Kunden. Prof. Dr. Sabine Sulzer, Leiterin LUCERNE, Hochschule Luzern
18:00 Uhr	Apéro und Ausklang

Partner



Zukunftslabor CreaLab



Keynotes



Natalie Breitschmid

Swisscom

Natalie Breitschmid ist Head of Human Centered Design Enterprise Customers bei Swisscom. Für sie ist erfolgreiche Innovation ein Handwerk, das man lernen kann. Die Innovation ist das Resultat einer kundenorientierten, neuen Art zu arbeiten und hat ein einziges Ziel: Kunden begeistern. Swisscom erschliesst mit Human Centered Design und einer ganzheitlich und bewusst gestalteten Innovationskultur seit acht Jahren neue Services, Produkte und Geschäftsfelder.



Wolfgang Hass

Siemens

Wolfgang Hass ist Senior Executive und Visionär mit über 30 Jahren Erfahrung in Innovationsmanagement und praxisbezogener Entwicklung im Bereich der Automatisierungstechnologie. Dazu zählen insbesondere Themen rund um Energieeffizienz und Energiespeicherung sowie Hard- und Software für professionelle Anwendungen. In seiner jetzigen Rolle als Principal Expert forciert Wolfgang Hass im globalen Rahmen Entwicklungen in den Bereichen Energieeffizienz, intelligente Gebäude im intelligenten Stromnetz, Total Building Solutions und Building Information Modelling (BIM).



Hansjürg Inniger

Zühlke

Hansjürg Inniger ist verantwortlich für alle «Internet of Things» Lösungen in der Zühlke Schweiz. Von Haus aus ist er Elektro Ingenieur HTL mit Nachdiplomstudium in SW Engineering NDS/FH und EMBA HSG. Mit über 10 Jahren Know-how im Telecom Umfeld mit Remote Diensten, sowie über 7 Jahren Erfahrung in vernetzten Lösungen (heute IoT) sind langjährige praxiserprobte Kenntnisse vorhanden.



Stephanie Kaudela-Baum

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Stephanie Kaudela-Baum forscht zurzeit im Projekt «Simplicity-Driven Business Design». In diesem Forschungsprojekt wird untersucht, wie das Kundenerlebnis «Einfachheit» die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Dienstleistungen in Unternehmen beeinflusst. Erste Resultate werden am neo.forum 2016 vorgestellt.

Workshops



Natalie Breitschmid



Marcel Altherr

Workshop 1 | Fake it till you make it – Der Workshop zur Keynote!

Im Workshop entwickeln wir gemeinsam Prototypen für eine konkrete Problemstellung im Bereich der Customer Experience und diskutieren Lösungsansätze. Die Rolle des Prototypings im Innovationsprozess wird so spielerisch gelernt und im eigenen Kontext angewendet.



Jan-Erik Baars

Workshop 2 | Fit für kundenzentrierte Innovation?

Viele Unternehmen entwickeln mit Design Thinking innovative Lösungen für ihre Kunden. Die Umsetzung dieser Ideen scheitert jedoch oft an Kompetenzdefiziten. Um die gesamte Organisation für Kundenzentrierte Innovation zu befähigen, braucht es eine zielführende Organisationsentwicklung – und die beginnt mit der Erkenntnis, wo die Schwächen und Stärken der Organisation liegen. Im Workshop werden Instrumente vorgestellt, wie man diese analysieren kann.



Christine Larbig
Beat Knüsel
Bettina Minder



Workshop 3 | Experience Innovation – Mit 3D-Modellen Innovationsstrategien greifbar machen

Wer mit Strategie, Geschäftsmodellen und Innovation zu tun hat, der kommt am Post-It Zettel nicht vorbei. Doch wer ist nicht schon im Zettelwald verloren gegangen? Dieser Workshop zeigt einen möglichen Ausweg, um schneller, besser und nachhaltiger zum Ziel zu kommen. Dabei nutzen wir Elemente von Human Centered Design, Business Model Canvas und Design Thinking.



David Kauer

Workshop 4 | Customer Experience Management im digitalen Zeitalter

Überlegene Kundenerlebnisse entstehen nicht durch Zufall, sondern durch ein systematisches Kundenerlebnismangement. Die Finanzindustrie ist hier insbesondere gefordert, da der technologische Fortschritt zu einer Transformation ihres Ökosystems geführt hat. Anhand eines Fallbeispiels aus der Finanzindustrie erarbeiten die Teilnehmende in Gruppenarbeit Vorschläge zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und leiten daraus kritische Erfolgsfaktoren ab.



Sabine Sulzer

Workshop 5 | Kundenerlebnis in der Energiebranche !? Vom Versorgungsfall zum anspruchsvollen Kunden.

Die Energiebranche in der Schweiz ist starken Änderungen unterworfen. Wir werden im Workshop diskutieren, welche Rolle die Kunden bei der Entwicklung neuer Angebote spielen: Wann und wie werden sie einbezogen? Wir werden abschliessend die diskutierten Punkte anhand eines konkreten Beispiels durchspielen und konsolidieren.

Organisatorisches

Teilnahme

Die Teilnahmegebühr beträgt für alle Teilnehmenden CHF 120.–. Darin enthalten sind Getränke und Catering, sowie Dokumentation.

Die Teilnehmerzahl ist beschränkt auf 60 Personen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Annullierungen ohne Kostenfolge können nur bis Freitag, 28. Mai 2016 entgegengenommen werden. Bei einem Rückzug der Anmeldung nach dem 28. Mai 2016 müssen wir den gesamten Betrag in Rechnung stellen. Es ist jedoch jederzeit möglich, eine Ersatzperson aus dem Unternehmen zu melden.

Veranstaltungsort

Das Forum findet in den Räumlichkeiten der Hochschule Luzern im Hotel Radisson Lakefront in Luzern statt. Sie erreichen den Veranstaltungsort vom Bahnhof in wenigen Minuten zu Fuss. Parkplätze sind vorhanden.

Hochschule Luzern, Gebäude Lakefront
Inselquai 12B, 6005 Luzern
www.radissonblu.com



Organisation

Das neo.forum geht aus dem Netzwerk neo – Netzwerk für angewandte Innovationsforschung der Hochschule Luzern hervor. Besuchen Sie unsere Website: www.hslu.ch/neo.

Nutzen Sie das neo.forum, um uns kennen zu lernen und sich mit uns zu vernetzen. Werden Sie Gast im neo.forum und abonnieren unseren neo.newsletter!

Kontakt

Hochschule Luzern – Wirtschaft
Zentralstrasse 9
Postfach 2940
6002 Luzern

Daniela Kölbener
neo.office@hslu.ch
T +41 41 228 41 55
F +41 41 228 41 12

Online-Anmeldung

www.hslu.ch/neo-forum

Anmeldung per E-Mail an neo.office@hslu.ch bis spätestens 28. Mai 2016.