

Digital Service Design für Produktmanager

So erweitern Sie Ihr Produktportfolio um
digitale Serviceinnovationen

Von der Servicestrategie bis zur Markterschließung:

- **Geschäftsmodelle im Wandel:** Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen
- **Startup-Kultur für etablierte Unternehmen:** Intrapreneurship als Innovationstreiber
- **Bieten, was der Kunde wünscht:** Anforderungen und Leistungsangebote abstimmen
- **Tools zur Serviceentwicklung:** Mit Kreativitätstechniken zu mehr Innovationskraft
- **Den richtigen Preis ermitteln:** Die neuesten Methoden der Preisfindung
- **Die optimale Vertriebsstrategie:** Aus Harvesting, Target Selling und Farming wählen
- **Effizientes Servicecontrolling:** Wirtschaftlichkeit und Qualität der Dienstleistungen sichern

Mit den Experten:



Prof. Dr. Georg Herzworm
Universität Stuttgart



Olaf Mackert
Schaeffler Technologies
AG & Co. KG



Prof. Dr. Wolfram Pietsch
Fachhochschule Aachen



Marc Schlichtner
Siemens Healthcare GmbH

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Entwicklung erfolgreicher digitaler Geschäftsmodelle bei Schaeffler
- ✓ Service Product Management 4.0 in der digitalen Welt bei Siemens

Exklusiv am:

26. und 27. März 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: +49 6196 4722-700

Geschäftsmodelle im Wandel: Vom Service Design zum Digital Service Design

Ihre Seminarleiter:

Prof. Dr. Georg Herzworm, Leiter der Abteilung Allgemeine BWL und Wirtschaftsinformatik, **Universität Stuttgart**
Prof. Dr. Wolfram Pietsch, Professor für Internationales Vertriebs- und Servicemanagement, **Fachhochschule Aachen**

Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe
der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

9.30 **Auftakt und Diskussion: Digital Service Design im Unternehmen**

- Darstellung der organisatorischen Einbettung der Teilnehmer in ihren Unternehmen
- Diskussion der Aufgaben von Digital Service Design
- Erhebung der Teilnehmererwartungen an das Seminar

10.00 **Geschäftsmodelle im Wandel: Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen**

- Besonderheiten digitaler Produkte
- Bedeutung digitalisierter Produkte für Nicht-IT-Unternehmen
- Softwareplattformen und plattformbasierte Geschäftsmodelle
- Entwicklung von Geschäftsmodellen
- Mythen der Gründungsszene
- Intra- und Entrepreneurship als Innovations-treiber
- Startup-Kultur für etablierte Unternehmen

11.00 Tee- und Kaffeepause

11.30 **Gestaltung von Dienstleistungsprodukten**

- Bedeutung von Services für erfolgreiche Geschäftsmodelle
- Besondere Eigenschaften von Services
- Abgrenzung zu Geschäftsprozessen
- Service-Qualität
- Service-Marketing
- Service Deployment

12.30 Business Lunch

13.45 **Digital Service Design**

- Vom Service Design zum Digital Service Design
- Digital Design Manifest
- Was bedeutet ‚gutes‘ Digital Design?
- Konzepte und Methoden des Digital Service Designs: Von der Touchpointanalyse bis zur Customer Journey
- Praxisbeispiele für erfolgreiches Digital Service Design

14.45 **Service Product Management 4.0 in der digitalen Welt**



- Warum Kundenorientierung der entscheidende Erfolgsfaktor ist
- Leadership, Transformation und Innovation als entscheidendes Element für erfolgreiche Digitale Services
- Kundenorientierung, Innovation, Transformation und Leadership als Schlüssel für ein erfolgreiches digitales Produktmanagement
- Digital Service Design ist kein Zufall – Methoden für ein strukturiertes Innovationsmanagement 4.0 als Basis für Digital Services
- Muster durchbrechen als Erfolgsrezept für neue Digital Services

Marc Schlichtner
Portfolio Management Digital Ecosystem,
Siemens Healthcare GmbH, Erlangen

16.00 Tee- und Kaffeepause

16.30 **Moderne Vermarktungskonzepte für digitale Produkte**

- Produktdefinition, Programmplanung und zielgerichteter Marketing-Mix
- Vertriebsstrategien im Software-Markt: Harvesting, Target Selling und Farming
- Markteintritt, Marktpenetration, Marktabsicherung und Marktabkündigung
- Markttransparenz, Kundenbindung und Vertriebskompetenz
- Internationale Einführung, Markteintrittsplanung, Guerilla Marketing, Virales Marketing, Blue Ocean Strategy

17.15 **Abschließende Diskussion**

- Zusammenfassung des ersten Seminartages
- Gelegenheit für Ihre individuellen Fragen
- Feedback und Verbesserungsmöglichkeiten

17.30 Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together

Werkzeugkasten für die erfolgreiche Entwicklung von digitalen Produkten und Dienstleistungen

Ihre Seminarleiter:
Prof. Dr. Georg Herzwurm
Prof. Dr. Wolfram Pietsch

9.00 Es geht weiter

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages
- Beantwortung offener Fragen vom Vortag
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

9.15 Marktforschung: Langfristige Bedürfnisse der Kunden gezielt ermitteln

- Analyse von Zielgruppen und Marktsegmenten
- Definition von Kunden und Stakeholdern
- Anspruchsniveau, Benchmark, Targets
- Basismerkmale
- Leistungsmerkmale
- Begeisterungsmerkmale

Erfolgreiche Digitale Produkte und Services erkennen und positionieren

- Systemarchitektur und nichtfunktionale Aspekte
- Qualitätsstandards und Messgrößen
- Definition wesentlicher Lösungen
- Beitrag zur Erfüllung der Kundenanforderungen
- Lösungsökonomie

10.45 Tee- und Kaffeepause

11.15 Pragmatischer Werkzeugkasten für die erfolgreiche Produktentwicklung und -pflege

- Produkt- und Technologieentwicklung nach ISO 16355
- Zielgerichtete Prozessoptimierung
- Innovationsmanagement und Kreativitätstechniken u. a. Design Thinking

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern.

12.00 Digitale Transformation bei Schaeffler

- Bedeutung von Geschäftsmodellen „hinter den Produkten“
- Was ist bei digitalen Geschäftsmodellen in klassischen Unternehmen zu beachten?
- Entwicklung erfolgreicher innovativer Geschäftsmodelle bei Schaeffler

Olaf Mackert

Leiter Digitales Design Studio,
Schaeffler Technologies AG & Co. KG,
Herzogenaurach



13.00 Business Lunch

14.15 Management digitaler Produkte und Services

- Der Digital Product Manager: Rollen, Verantwortungsbereiche und Kompetenzen
- Abgrenzung zu Projektmanagement, Entwicklungsleitung, Vertrieb, Marketing etc.
- Schlanke Organisationsformen und agile Prozesse
- Wirtschaftlichkeitsanalyse, Risiko-Controlling
- Kalkulation, Pricing
- Strategisches Portfoliomanagement

15.15 Tee- und Kaffeepause

15.30 Erfolgsfaktoren und Trends für die digitale Transformation

- Unternehmenskultur im Wandel
- Change Management Roadmap: Mitarbeiter und Führungskräfte mitnehmen
- Überzeugungs- und Kommunikationstechniken
- Reifegradmodell für die digitale Transformation
- Trends in Gesellschaft, IT und Business

16.30 Seminarabschluss

- Zusammenfassung des zweiten Seminartages
- Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen
- Feedback und Verbesserungsmöglichkeiten

17.00 Ende des Intensiv-Seminars



Prof. Dr. Georg Herzwurm

ist seit 2003 Leiter der Abteilung Allgemeine BWL und Wirtschaftsinformatik an der **Universität Stuttgart** und seit 2012

Vorstandsmitglied und Direktor des Clusters „Management of Global Manufacturing Networks“ der Graduiertenschule GSaME an der Universität Stuttgart.

Von 2000 bis 2003 hatte er eine Professur an der Technischen Universität Dresden inne. Seine Forschungs- und Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen softwareintensive Geschäftsmodelle sowie Qualitäts- und Produktmanagement.



Olaf Mackert

ist Leiter Digitales Design Studio in der Abteilung Digitalisierung bei der **Schaeffler Technologies AG & Co KG**. Er ist verantwortlich für die Verbesserung des Benutzer-

erlebnisses sowie die Transformation einer ganzen Organisation in Richtung eines Innovators durch die Einführung von Agilen Methoden und Usability-Methoden sowie Design Thinking. Olaf Mackert verfügt über mehr als 10 Jahre Berufserfahrung in den Bereichen Innovationsmanagement, Transformationsmanagement, Geschäftsmodellmodellierung, Design Thinking sowie Erfahrungen im Umgang mit den neuesten Technologien. Er ist routiniert in der Moderation von kreativen und innovativen Workshops mit Kunden und C-Level-Managern. Außerdem ist er Dozent an der Universität Stuttgart.



Prof. Dr. Wolfram Pietsch

ist seit 1999 an der **Fachhochschule Aachen** im Fachbereich Wirtschaftswissenschaften tätig, zuerst als Professor für BWL, insbesondere Wirtschaftsinformatik, und nun

als Professor für Internationales Vertriebs- und Service-management. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen u.a. im Software-Projekt- und Produktmanagement, sowie dem IT-Management in allen Facetten. Von 1992 bis 1999 war Prof. Dr. Wolfram Pietsch für die ExperTeam AG im Bereich Software-Technik und -management tätig.



Marc Schlichtner

ist seit 15 Jahren mit den Themen Innovation und Digitalisierung in verschiedensten Bereichen bei **Siemens AG** im nationalen und internationalen Umfeld tätig. Ein wesentlicher Schwerpunkt lag hierbei auf der Generierung und Einführung

Digitaler Services. Seit Anfang 2018 ist er im Gesundheitsbereich bei den Siemens Healthineers beschäftigt und kümmert sich um das Portfoliomanagement des Digital Ecosystems der Healthineers inklusive der Digital Services.

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

- „Ich kam, sah, hörte, staunte, lernte und bin top informiert!“
- „Tolles Seminar. Absolut empfehlenswert!“
- „Komplexe Inhalte super verständlich vermittelt!“
- „Sehr hilfreiche Unterlagen zur Nachbearbeitung!“
- „Absolute Experten mit viel Praxiserfahrung!“

30 Jahre
MANAGEMENT CIRCLE®

Digitalisierungs-Blog

News und Trends zum Thema Digitalisierung!

Jetzt folgen! www.management-circle.de/digitalisierung
 @digi_circle

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse

30 Jahre
MANAGEMENT CIRCLE®
INHOUSE

Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Wie die Beispiele von CEWE, Car2Go, Netflix, Uber und AirBnB zeigen, ist ein digitales Geschäftsmodell ein Muss in der heutigen von Digitaltechnologien geprägten Wirtschaft. Die dahinterstehenden Unternehmen der Erfolgsbeispiele haben mit disruptiven digitalen Produkt- und Serviceinnovationen Marktführer in rasanter Geschwindigkeit vom Thron gestoßen. Doch digitale Produkte und Dienstleistungen funktionieren nicht durch eine 1:1-Übertragung vorhandener Geschäftsmodelle. So hat eine Leihvideothek ein völlig anderes Geschäftsmodell als das Video-on-Demand-Modell von Netflix, wenngleich aus Sicht der User das Leistungsangebot ähnlich ist. Die Vermittlung von Taxifahrten über eine App ist ein anderes Modell als das Vermitteln über eine Funkzentrale, auch wenn in beiden Fällen Taxis bestellt werden. Zu den größten Herausforderungen für Unternehmen gehört es nun, neue und innovative digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln und erfolgreich im Markt zu platzieren.

Sie lernen, den Erfolg von digitalen Dienstleistungen in einem relevanten Markt zu identifizieren und den Servicelebenszyklus optimal zu steuern – von der Erfassung und Analyse der Kundenbedürfnisse über die Service- und Technologieentwicklung bis zur erfolgreichen Vermarktung.

Von der Servicestrategie bis zur Markterschließung:

Sie erfahren, wie sich **etablierte Unternehmen** die **Startup-Kultur** zunutze machen können und **Intrapreneurship als Innovationstreiber** nutzen.

Sie lernen, bei der **Digitalisierung von Dienstleistungen** die **Prozesse schlanker, agiler und automatisierter** zu gestalten.

Sie informieren sich, wie Sie die **Kundenanforderungen und Leistungsangebote aufeinander abstimmen**.

Sie profitieren von einem **Werkzeugkasten für die Serviceentwicklung** und gelangen **mit Kreativitätstechniken zu mehr Innovationskraft**.

Sie erhalten einen kompakten Überblick über die **neuesten Methoden der Preisfindung**.

Sie hören, wie Sie aus Harvesting, Target Selling und Farming die für Sie **optimale Vertriebsstrategie** auswählen.

Sie erfahren, wie Sie mit einem **effizienten Servicecontrolling** die Wirtschaftlichkeit und Qualität Ihrer Dienstleistungen sichern.

Ihre Vorteile auf einen Blick

Absolute Experten:

Sie werden von sehr erfahrenen Referenten aus der Wissenschaft und Unternehmenspraxis, die sich als ausgezeichnete Wissensvermittler bereits in Management Circle-Seminaren bewährt haben, trainiert und begleitet. Umfangreiches Wissen im Bereich Digital Service Design wird direkt an Sie weitergegeben.

Integrierte Praxisbeispiele:

Profitieren Sie von zahlreichen Beispielen für erfolgreiches Digital Service Design von IT-Unternehmen und Nicht-IT-Unternehmen.

Intensives Networking:

Nutzen Sie den branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch mit Experten und Fachkollegen und knüpfen Sie wertvolle Kontakte. Bauen Sie so Ihr Experten-Netzwerk aus.

Umfangreiche Arbeitsunterlagen:

Detaillierte Seminarunterlagen machen jedes Mitschreiben für Sie entbehrlich und werden Sie im Tagesgeschäft unterstützen.

Exklusive Praxisberichte:

Erfahren Sie mehr über die Entwicklung erfolgreicher digitaler Geschäftsmodelle bei der Schaeffler Technologies AG & Co. KG. Hören Sie, wie das Service Product Management in der digitalen Welt bei der Siemens Healthcare GmbH aussieht.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Yvonne Schaeztle

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-605

E-Mail: yvonne.schaeztle@managementcircle.de

Digital Service Design für Produktmanager

■ Wer sollte an diesem Seminar teilnehmen?

Dieses Seminar richtet sich an Leiter, leitende und spezialisierte Mitarbeiter aus den Bereichen **Produktentwicklung, Produktmanagement, Business Development, Unternehmensplanung, Unternehmensstrategie, Geschäftsfeldentwicklung, F&E, Produktion, Marketing, Vertrieb** und **IT** aus Konsumgüter-, Investitionsgüter- und Dienstleistungsunternehmen. Weiterhin angesprochen sind **Business Analysten, interne Consultants** und **Mitglieder der Geschäftsleitung** sowie interessierte Unternehmensberater.

■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie erfahren, wie Sie Ihr **Produktportfolio um digitale Serviceinnovationen erweitern**.
- Sie profitieren von einem **Werkzeugkasten für die Serviceentwicklung** und gelangen **mit Kreativitätstechniken zu mehr Innovationskraft**.
- Sie lernen, wie Sie den **Servicelebenszyklus optimal steuern** – von der Erfassung und Analyse der Kundenbedürfnisse bis zur erfolgreichen Vermarktung.

■ Termin und Veranstaltungsort

26. und 27. März 2019 in Frankfurt/M.

03-86770

Villa Kennedy
Kennedyallee 70
60596 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 717121-430
Fax: +49 69 717121-2430
E-Mail: reservations.villakennedy@roccofortecollection.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/03-86770

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn