



**DESINOVA**  
brugerdreven innovation

## INVITATION til konference om brugerdreven innovation og design i handel og service

**Kan du svare 'ja' til disse spørgsmål?**

Har du fået nok af skåltaler om brugerdreven innovation og savner konkrete løsninger, der kan implementeres i den daglige drift?

Savner du inspiration til, hvordan dine medarbejdere kan blive klædt på til at møde kunderne i øjenhøjde og give dem en god serviceoplevelse?

Efterlyser du gode idéer til, hvordan erhvervslivets service innovation kan styrkes?

**Så skal du til konference!**

Dansk Erhverv afholder konference

**tirsdag den 26. maj 2009 kl. 11.30-17.30 på Børsen, Slotsholmsgade, 1217 Kbh. K**

om, hvordan brugerdreven innovation og strategisk design kan skabe forretningsudvikling i handels- og serviceerhvervene.

**Hvad sker der?**

Konferencen løfter sløret for, hvad der sker, når 9 handels- og servicevirksomheder møder 12 designvirksomheder i et fælles forsøg på at styrke den kundebaseerede forretningsudvikling.

Konferencen byder bl.a. på oplæg af

- Lemuel Lasher, CSC's globale chef for innovation
- Jens Klarskov, adm. direktør for Dansk Erhverv
- Anders Drejer, professor på Strategy-Lab, Handelshøjskolen – Aarhus Universitet
- Handels-, service- og designvirksomheder, der fortæller om deres innovationsprojekter

Jens Gaardbo faciliterer konferencen.

**Hvem står bag konferencen?**

Bag konferencen står DESINOVA med Dansk Erhverv som projektejer og foreningen Danske Designere som partner.

Konsulenterne GEMBA Innovation og ODGAARD Consult har sammen med Strategy-Lab ved Handelshøjskolen – Aarhus Universitet gennemført 9 virksomhedsprojekter om brugerdreven innovation.

**Tilmelding**

**Tilmelding kan ske på e-mail til [kursus@danskerhverv.dk](mailto:kursus@danskerhverv.dk) senest onsdag den 8. april 2009. Oplys venligst navn, titel, virksomhed/organisation og mailadresse. Deltagelse er gratis.**



## Foreløbigt program

### 11.30: Registrering og sandwiches

### 12.00: Velkomst

Adm. dir. Jens Klarskov, Dansk Erhverv

### 12.15: Facilitering og speed networking

Kommunikationsdirektør Jens Gaardbo

### 12.25: The Secret of User Innovation

President, Business Solutions & Services and CSC's Chief Innovation Officer Lemuel Lasher

### 12.55: Hvad kan vi lære af DESINOVA? Uddannelses- og erhvervspolitiske pointer

Forskningspolitisk chef Jannik Schack Linnemann, Dansk Erhverv

### 13.10: Har Danmark brug for en uddannelse i strategisk design af services?

Professor Anders Drejer, Strategy-Lab, Handelshøjskolen - Aarhus Universitet

### 13.25: Pause med forfriskninger

### 14.05: Præsentation af virksomhedscases - part 1

### 14.25: Præsentation af Service Innovation Model 2.0

Partner Tomas Vedsmand, GEMBA Innovation og konsulent Mads Odgaard, ODGAARD Consult

### 14.40: Innovations workshop

### 15.50: Pause med forfriskninger

### 16.15: Præsentation af virksomhedscases - part 2

### 16.35: Paneldebat - Service innovation and design - what's next?

- President, Business Solutions & Services and CSC's Chief Innovation Officer Lemuel Lasher
- VP, Design Consultancy, Anna Kirah, CPH Design, medlem af bestyrelsen for programmet for brugerdreven innovation under Erhvervs og Byggestyrelsen
- Professor Anders Drejer, Strategy-Lab, Handelshøjskolen - Aarhus Universitet

Moderator: Jens Gaardbo

### 17.20: Afsluttende refleksioner

Direktør Steinar Valade-Amland, Danske Designere

## 17.30: Forfriskninger i Børssalens bibliotek

Hvem deltager?

Målgruppen for konferencen er

- *virksomheder og brancheforeninger*, der gerne vil arbejde systematisk med brugercentrerede innovationsprocesser
- *interesse- og erhvervsorganisationer*, der arbejder for at styrke rammevilkårene for virksomhedsrettet og brugerdreven innovation
- *politikere og embedsværk*, der søger inspiration til policy-udvikling
- *videninstitutioner og studerende*, der vil tappe ind til nyeste viden om brugerdreven innovation og service innovation baseret på design

Hvad er DESINOVA?

DESINOVA er en sproglig forkortelse af design og innovation. DESINOVA har udviklet og afprøvet nye innovations- og kompetenceudviklingsværktøjer til handels- og servicevirksomheder med afsæt i designfaglige metoder.

Inden for rammerne af DESINOVA mødes handels-, service- og designvirksomheder, antropologer, forretningsstrateger og innovationseksperter fra ind- og udland. Udover at styrke handels- og servicevirksomhedernes position på et dynamisk marked skabes potentielt et nyt marked for designerhvervene.

DESINOVA er medfinansieret af Erhvervs- og Byggestyrelsens program for brugerdreven innovation med 7,44 mio. kr.

Virksomheder i DESINOVA

### Handels- og servicevirksomheder

- BabySam
- Bahne
- CSC
- Danske Privathospitaler
- Dansk Revision
- DSB
- Merlin
- PFA
- Spejder Sport

### Designvirksomheder

- Design Concern
- Designit
- Design Nord
- Gramstrup
- Grønlund Design
- Faktor 3
- Kontrapunkt
- Knud Holscher Design

- Move Integrated Design
- Storm Design
- Triagonal
- Wauhaus

Hvis du vil vide mere...

Hvis du vil have mere viden om, hvordan service- og handelsvirksomheder kan blive bedre til brugercentreret forretningsudvikling, kan du

- besøge DESINOVA's hjemmeside og blog på [www.desinova.dk](http://www.desinova.dk)
- kontakte forskningspolitisk chef Jannik Schack Linnemann i Dansk Erhverv på tlf. 22 85 47 17 eller mail [jsl@danskerhverv.dk](mailto:jsl@danskerhverv.dk)

ODGAARD  
CONSULT



Strategy-Lab<sup>®</sup> **DANSK  
ERHVERV**

dansk erhverv | børsen | 1217 københavn k | t: 3374 6000 | f: 3374 6080 |  
[desinova@danskerhverv.dk](mailto:desinova@danskerhverv.dk)