

Nyhedsbrev nr. 3, maj 2009

Velkommen til DESINOVA-projektets tredje nyhedsbrev. I dette nummer kan du bl.a. læse om:

- Status for DESINOVA-projektet
- Fællesaktiviteter for sommeren 2009
- DESINOVA i London
- Cases fra DESINOVA: DAPH og BabySam

Status for DESINOVA

DESINOVA blev skudt i gang i december 2007 og nu snart 20 måneder senere skal projektet afsluttes. I den forbindelse afholdes en stor konference d. 26. maj 2009 på Børsen. Programmet byder på spændende oplæg, og fremlæggelse af resultater og lessons learned fra innovationsprojekterne.

Aktiviteter for den kommende periode omhandler bl.a.:

- Dokumentation og anbefalinger
- Udvikling af innovationsmodel 2.0
- Opsamling af lessons learned
- Fortsat udvikling af ressourcecenter og netværksaktiviteter

Fællesaktiviteter sommeren 2009

Afsluttende konference, Key note Lemuel Lasher, CSCs globale chef for innovation

Den afsluttende konference for DESINOVA finder sted d. 26. maj 2009 kl. 11.30–17.30 på Børsen.

Lemuel Lasher, CSCs globale chef for innovation vil holde oplæg om bruger-inspireret innovation i forandring.

Derudover vil programmet også omfatte oplæg af Jens Klarskov, adm. Direktør, Dansk Erhverv

og professor Anders Drejer, Strategy Lab, Handelshøjskolen i Århus.

Konferencen vil samtidig danne ramme for en paneldebat, der med afsæt i DESINOVA-projektet, vil sætte fokus på fremtiden for service design og innovation i Danmark.

Det samlede program kan findes på www.desinova.dk

Interesserede kan tilmelde sig den afsluttende konference for DESINOVA ved at sende en mail til kursus@danskerhverv.dk.

DESINOVA i London

D. 25. –27. marts 2009 var 19 danske DESINOVA-projektdeltagere, som repræsenterer virksomheder inden for handel, service og design, i London for at syreteste nogle af de metoder og resultater, som DESINOVA har frembragt gennem projektets forløb.



Turen var bygget op omkring en heldagsworkshop hos amerikanske IDEO, der er den ubestridte markedsleder på globalt plan, når det

gælder rådgivning om innovation via design. IDEO er som kåret en af verdens 10 mest innovative virksomheder og har nærmest ikonstatus inden for brugercentreret innovation. Virksomheden har spidskompetencer indenfor multidisciplinært samarbejde mellem HR- og IT-chefer, designere, antropologer, økonomer, ingeniører, brugere, salgsmedarbejdere mv.

På workshoppen præsenterede handels- og service virksomhederne innovationsprojekter fra DESINOVA til fælles diskussion og feedback. Flere af projektdeltagerne gik fra workshoppen med en meget positiv opfattelse af DESINOVAS opnåede resultater.



”- Virkeligt spændende og inspirerende besøg. Både fordi det gav os en tydelig indikation af, at vi er på vej i den rigtige retning, men også fordi deres professionalisme, æstetik, begejstring og veldokumenterede proces gav gode idéer til fremtidig udvikling.”

På den måde var den fælles workshop hos IDEO et klart udtryk for, at der i Danmark arbejdes med de rigtige metoder indenfor brugerdreven innovation og service design og at danske virksomheder metodisk og resultatmæssigt kan være med blandt de bedste.

Ud over workshoppen med IDEO omfattende London-turen også besøg hos en række andre virksomheder, der har arbejdet indgående med service design.

Hos Nike oplevede deltagerne virksomhedens Concept Store hvor de seneste trends og ideer til nye produkter indhentes blandt brugerne.

Læs mere om besøget hos Nike på www.blog.desinova.dk.

Og hos Westfield fik deltagerne set med egne øjne, hvordan verdens største shopping center har anvendt service design til at skabe helt unikke og integrerede oplevelser for kunderne.

Læs mere om besøget hos Westfield på www.blog.desinova.dk.



Ekspert workshop

Lessons learned fra DESINOVA viser bl.a., at designere kan styrke innovationsprocessen ved at visualisere brugerbehov og -løsninger og gøre det u håndgribelige konkret.

DESINOVA gennemførte den 16. april ekspertworkshop. Formålet var at drøfte foreløbige lessons learned med eksperter og nøglepersoner fra de deltagende virksomheder.

Du kan læse mere om lessons learned og ekspertworkshoppen på www.desinova.dk.

Se også præsentationen fra ekspertworkshoppen om erfaringer fra DESINOVA projektet og feedback fra workshoppen med IDEO på www.blog.desinova.dk.

Ny projektdeltager i DESINOVA

Dansk Revision (www.danskrevision.dk) er en landsdækkende revisorkæde med kontorer i 27 byer og mere end 500 medarbejdere. Sammen med Faktor 3 og GEMBA Innovation gennemføres et projekt med fokus på at udvikle nye rådgivningsydelser, der ligger udover de traditionelle revisionsydelser. Med afsæt i afdækning af kundernes behov, konceptudvikles flere nye rådgivningsydelser.

Cases fra DESINOVA

Aleris Danske Privathospitaler

Aleris Danske Privathospitaler (herefter: "Aleris") er Danmarks eneste landsdækkende privathospital med hospitaler i Herning, Århus, Aalborg, Esbjerg, Odense og Hørsholm.

Aleris har, sammen med designvirksomheden Kontrapunkt og konsulentvirksomheden GEMBA Innovation, gennemført et brugerdrevent innovationsprojekt, som er resulteret i et indholdskoncept til Aleris' hjemmeside. Løsningen henvender sig til det kosmetiske markedsegment, hvor fortrinsvis kvinder, uden tilskud fra det offentlige, overvejer at få foretaget en operation.

Baseret på bl.a. survey, dybdegående interviews med patienter og speciallæger, globalt outlook, co-creation workshops samt service design er udviklet et koncept, som er innovativ i branchen, i den form og sammenhæng som det anbefales brugt:

- Case-baseret vidensformidling. Case-historier om før, under og efter-situationer for patienter i målgruppen: Hver case udvider billedet af den rådgivning patienten modtager hvor personlige situationer, forventninger og resultater belyses i en 360° kommunikation. Baseret på Personas-metoden.

- Patientens rejsejournal. Netbåret hjælp og vejledning før, under og efter patients behandling. En visualisering og kommunikation af patientrejsen fra indledende informations-søgning, via beslutningsfase til operationen og den afsluttende efter-operations fase forbundet med kosmetisk operation. Eventuelt kan tilbydes en personificeret patientjournal. Baseret på service design.
- Ændring af hospitalets selvopfattelse. Hospitalet foreslås at ændre betragtningsvinkel fra at se selve hospitalets brand, de fysiske omgivelser samt al kommunikation med patienten fra en drifteffektiv vinkel til en servicepræget patientsynsvinkel.

Du kan læse mere om Aleris-projektet her: <http://www.desinova.dk/sider/Arkiv.aspx>

For yderligere informationer kontakt: Direktør Tina Schmidt Madsen, Aleris, Danske Privathospitaler (tlf. 3637 2600/e-mail: tina@Aleris.dk), kreativ direktør Kim Meyer Andersen, Kontrapunkt (tlf. 2888 2111/e-mail: kma@kontrapunkt.com) og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation (tlf. 4036 5501/e-mail: sk@gemba.dk).

BabySam

BabySam er Danmarks største babyudstyrskæde med 32 forretninger fordelt udover hele landet. BabySams medarbejdere bliver løbende uddannet, og det betyder bedre rådgivning for kunden.

BabySam har sammen med designvirksomheden DESIGN CONCERN og innovationscoachvirksomheden GEMBA Innovation gennemført et brugerdreven innovationsprojekt, der er resulteret i 2 koncepter for at skabe en højere standard af rådgivning målrettet BabySams kernekunder i alle BabySam-butikker.

- Et uddannelsesmodul for servicemedarbejdere i målrettet personlig rådgivning af kunder i BabySam-butikker. Uddannelsesmodulet er

struktureret over et rollespil om den konkrete rådgivningssituation med brug af metoden Personas samt udvikling af en 'BabyVifte' – et værktøj til medarbejderne, der indeholder mere end 80 forskellige kort med nyttige råd og informationer om, hvordan medarbejderne afkoder nye kunder og deres behov samt information om barnets udviklingstrin og de væsentligste produktkategorier.

- Koncept 2 er et virtuelt videntcenter, i form af en wiki på intra/internettet, der beskriver en lang række af informationer om produktkategorier og om baby og børns udvikling og behov, som særligt førstegangsfødende søger op til og umiddelbart efter fødslen.



I projektet er der gennemført brugerundersøgelser vha. interview, observationsstudier, antropologisk fokusgruppe og survey samt afholdt flere strategi- og co-creation workshops med ledelse og medarbejdere.

Du kan læse mere om BabySam-casen og de metoder der er anvendt her: <http://www.desinova.dk/sider/Arkiv.aspx>

Du er også velkommen til at kontakte: HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam (tlf. 4330 0416/e-mail: sij@babysam.dk), direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN (tlf. 8676 1022/e-mail: lks@designconcern.com) og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation (tlf. 4036 5501/e-mail: sk@gemba.dk).

Nyt på DESINOVA's Blog

På DESINOVA's blog <http://blog.desinova.dk/> kan du følge med i debatten om en række emner relateret til brugerdreven innovation og servicedesign.

Du kan også læse mere om DESINOVA's workshop med IDEO i London.

Om DESINOVA projektet

DESINOVA har til formål at udvikle innovation i handels- og servicevirksomheder ved brug af metoder fra brugerdreven innovation og servicedesign. Desuden skal DESINOVA udvikle kompetencer i brugerdreven innovation i såvel handels- og servicevirksomheder som designvirksomheder. Mere end 25 virksomheder og organisationer deltager i DESINOVA.

For mere information om DESINOVA

Se www.desinova.dk eller kontakt projektleder Jannik Schack Linnemann, Dansk Erhverv (jsl@danskerhverv.com)

Eller redaktørerne af nyhedsbrevet: Tomas Vedsmann, GEMBA Innovation, tv@gemba.dk
Mads H. Odgaard, ODGAARD Consult, madsodgaard@mail.dk

DESINOVA's deltagere

- Dansk Erhverv, www.danskerhverv.dk
- Danske Designere, www.danishdesigners.com
- Strategy-Lab, www.strategy-lab.dk
- GEMBA Innovation, www.gemba.dk
- Odgaard Consult, www.odgaard.biz
- Deloitte, www.deloitte.com
- CSC Denmark, www.csc.com/dk
- PFA, www.pfa.dk
- DSB, www.dsb.dk
- Spejdersport, www.spejdersport.dk
- BabySam, www.babysam.dk
- Merlin, www.merlin.dk
- Bahne, www.bahne.dk
- Danske Privathospitaler, www.daph.dk
- Dansk Revision, www.danskrevision.dk
- MOVE, www.integrateddesign.dk
- DN, www.designnord.dk
- DesignConcern, www.designconcern.dk
- DesignIt, www.designit.dk
- Gramstrup, www.gramstrup.dk
- Faktor3, www.faktor-3.dk
- Grønlund Design, www.groenlund-design.dk
- Knud Holscher Design, www.knudholscher.dk
- Kontrapunkt, www.kontrapunkt.dk
- LiveWork, www.livework.co.uk
- People & Product, www.peopleandproduct.dk
- Storm Design, www.storm-design.dk
- Triagonal, www.triagonal.dk
- Wauhaus, www.wauhaus.dk

Sponsor



DESINOVA er medfinansieret af Erhvervs- og Byggestyrelsen (www.ebst.dk) under programmet for brugerdreven innovation, se: www.brugerdreveninnovation.dk.