

Intensivseminar
Digital Services

23. und 24. Oktober 2024



Digitale Dienstleistungen kundenorientiert aufbauen

Von der Konzeption über das Servicedesign zur Markteinführung

Egal ob Robo-Advisor, Gesundheits-App oder Online-Verwaltungsservice, in allen Branchen digitalisieren Unternehmen bestehende Dienstleistungen oder führen neue digitale Services ein. Das Intensivseminar Digital Services vermittelt Schritt für Schritt, wie Sie solche Dienstleistungen aufbauen und eine hohe Kundenakzeptanz sicherstellen.

Inhalte

- Ziele und Managementprozess des kundenorientierten Aufbaus digitaler Services
- Konzeption digitaler Services: Erstellung von User Personas, Definition der Value Proposition, Antizipation von Adoptionsbarrieren, Durchführung von Konzepttests
- Design digitaler Services: Design des Serviceprozesses, Interaction Design (Ablauf der Kundeninteraktion), User Experience Design von Benutzeroberflächen, Nutzung von Designtools, Test des Servicedesigns
- Einführung und Etablierung digitaler Services: Planung der Einführungskampagne, Planung von Performance Marketing-Massnahmen, Entwicklung von Customer Education-Massnahmen

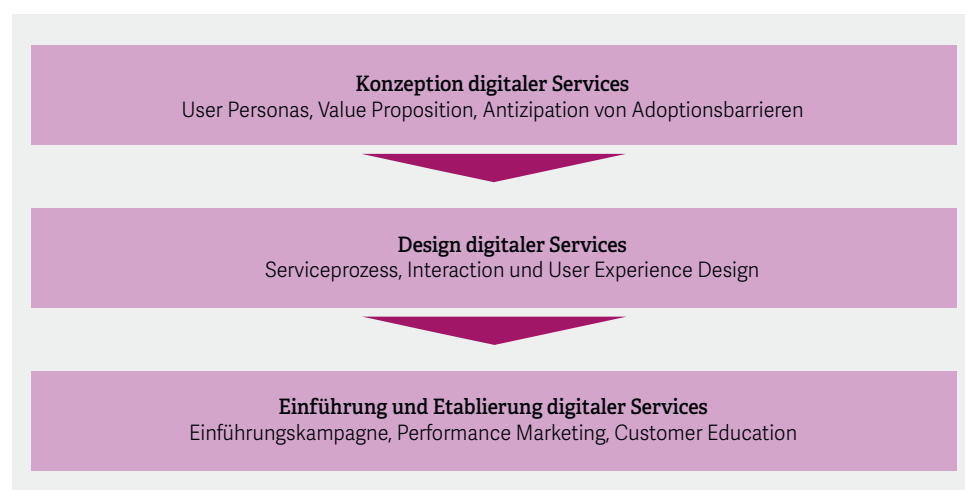
Seminarziele und Nutzen

Durch eine Teilnahme können Sie sich nicht nur persönlich weiterentwickeln. Sie schaffen auch das Fundament für eine systematische und erfolgreiche Entwicklung digitaler Services in Ihrer Organisation

- Sie gewinnen einen umfassenden, fundierten und aktuellen Überblick über alle Schritte des kundenorientierten Aufbaus digitaler Services
- Sie lernen in nur zwei Tagen alles, was Sie wissen müssen, um neue digitale Services aufzubauen, bestehende digitale Services zu verbessern und Digitalisierungsprojekte kritisch zu begleiten
- Sie wenden alle Inhalte direkt im Seminar auf Ihre Organisation an und erhalten wertvolles Feedback
- Sie bekommen Anregungen durch Best Practices und Cases aus unterschiedlichen Branchen
- Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung der OST – Ostschweizer Fachhochschule
- Sie knüpfen Kontakte zu Führungskräften und Fachexperten aus diversen Branchen

Highlights

- Ganzheitlicher Managementansatz umfasst alle Schritte des Aufbaus digitaler Services
- Unmittelbare Anwendung der Inhalte auf die eigene Organisation direkt im Seminar
- Laufender Einbezug neuer Erkenntnisse aus Forschung und Praxis
- Networking und Erfahrungsaustausch mit Führungskräften und Fachexperten aus verschiedenen Branchen



Für wen ist das Seminar geeignet?

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte, Projektleitende und Fachexperten aus Unternehmensbereichen, die sich mit digitalen Services beschäftigen (z. B. Marketing, Customer Experience, Business Development, Innovation, Produkt- und Service-Abteilungen). Ebenfalls zur Zielgruppe gehören Vertretende von Agenturen und Beratungsfirmen. Es gibt keine Zulassungsbeschränkungen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt bis die maximale Teilnehmerszahl erreicht ist.

Termin

23. und 24. Oktober 2024, 9.00 bis 17.00 Uhr

Durchführungsort

Campus St.Gallen (Rosenbergstrasse 59), direkt am Hauptbahnhof St.Gallen

Kosten

CHF 2150.- exkl. MwSt.* für zwei Seminartage inkl. Kursunterlagen*

*Alle Preise exkl. MwSt., inkl. Kursunterlagen und Weiterbildungsnachweis. In der Schweiz fällt keine MwSt. an, abweichende Regelungen im Ausland möglich.

Anmeldung unter

www.ost.ch/digital-services

Die Teilnehmerszahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Sofern mehr Anmeldungen als Plätze eingehen, wird ein weiteres Seminar zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt.

Organisatorische Fragen zum Seminar

Heidi Eckenfels
ISM Institut für Strategie und Marketing
T +41 58 257 14 15
heidi.eckenfels@ost.ch

Fragen zum Kurs sowie Anfragen für Beratung und Vorträge

Prof. Dr. Benjamin von Walter
ISM Institut für Strategie und Marketing
T +41 58 257 13 98
benjamin.vonwalter@ost.ch

Seminarleiter



Prof. Dr. Benjamin von Walter ist Leiter des Kompetenzzentrums für Marketing und befasst sich schwerpunktmässig mit Dienstleistungs- und Personalmarketing. Er ist Verfasser zahlreicher Artikel zum kundenorientierten Aufbau digitaler Services. Benjamin von Walter arbeitet im Rahmen von Forschungs- und Beratungsprojekten mit einer Vielzahl von Unternehmen zusammen.

OST
Ostschweizer Fachhochschule
Rosenbergstrasse 59
9001 St.Gallen, Switzerland

T +41 58 257 14 00
info@ost.ch
ost.ch/ism

