

## Referat

### 9. styregruppemøde for Innovationsnetværk Service Platform

Mandag 3. november 2014 kl. 14:00 – 19:00

Kosmopol, Fiolstræde 44, 1171 København K.

#### Deltagere

Anders Henten	Professor	Aalborg universitet CMI,
Ane Buch	Direktør	Håndværksrådet
Betina Simonsen	Direktør	Development Center UMT
Flemming Fink	Centerdirektør	Aarhus Universitet
Helle Holtsø	Fuldmægtig	Erhvervsstyrelsen
Jon Sundbo	Professor	RUC
Jørgen Bardenfleth	Bestyrelsesformand	
Jørgen Rasmussen	Lektor	Arkitektskolen Aarhus
Knud Erik Hilding-Hamann	Centerchef	Teknologisk Institut
Martin Krogstrup Nielsen	Afdelingschef	DELTA
Martin Møller	Vicedirektør	Alexandra Instituttet
Rene Chester Godusheit	Lektor	SDU
Ricky Wilke	Instituttleder	CBS
Stina Vrang Elias	Adm. Direktør	DEA
Svend Lassen	Head of Power Service ABB	ABB A/S
Søren Brandis	Sales Manager	Forenede Service
Søren Friis Larsen	Markedsdirektør	Dansk Erhverv
Vibeke Kistrup Holm	Afdelingsleder	FORCE Technology
Tine Svane Hansen	Afdelingsleder	VIA University College

#### Afbud

Mette Rose Skaksen	Branchedirektør	DI Service
Michael Skou	International Chain Manager	NAME IT/ Bestseller
Pernille Berg	Videncchef	KEA
Claus Jepsen	Partner	Designit

#### Sekretariat

Netværksleder Mette Abrahamsen, Netværkskoordinator Camilla Kølsen, Netværkskonsulent Marie Astrup (referent)

#### 1. Godkendelse af dagsorden

Styregruppen godkendte dagsordenen.



## 2. Godkendelse af referat fra 7. styregruppemøde 23. juni 2014 (bilag 2)

Styregruppen godkendte referatet.

## 3. Godkendelse af samarbejdsaftale for Service Platform (bilag 3)

- To partnere har gjort opmærksom på u hensigtsmæssige formuleringer i den samarbejdsaftale, der blev godkendt på styregruppemødet 23. juni 2014. De tre ændringer var uddybet i den udsendte kommenterede dagsorden.

Styregruppen godkendte enstemmigt forslaget til ændring af samarbejdsaftalen. Ændringerne vil herefter blive tilføjet aftalen og sendt til partnere.

## 4. Meddelelser og orientering

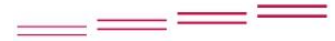
### a. Meddelelser fra sekretariatet

- Sekretariatets Netværkskoordinator Astrid Søndergaard forlod Alexandra Instituttet med udgangen af september måned. Camilla Kølsen, afdelingsleder hos Alexandra Instituttet er Netværkskoordinator indtil en ny medarbejder er ansat. Den nye medarbejder forventes at begynde 1. januar 2015.
- Syddansk Universitet: Professor Mette Præst Knudsen har overladt pladsen i styregruppen til Lektor René Chester Godusheit, begge fra Institut for Marketing og Management. René har deltaget i 1. periode af Service Platform og samarbejder i dag primært sammen med FORCE Technology og Teknologisk Institut på Platform for Servicefunktioner i Industrien.
- Forretningsudvalget havde første møde 23. september. Mødets hovedkonklusioner var:
  - Forretningsudvalget ønsker nærhed til driften af Service Platform. Det blev besluttet at afholde korte møder fire gang årligt.
  - Forretningsudvalget ønskede emner til debat og beslutning.
  - I lyset af krav til ekstern finansiering af aktiviteter understregede Forretningsudvalget vigtigheden af mindre projekter får karakter af seed-money, hvis mål er større projektansøgninger

### b. Orientering om regnskab 8. halvår og afslutning perioden 2010-2014

- Det foreløbige samlede regnskab for hele 1. periode viser, at Service Platform er gået ca. 360.000 over budget ift. til den samlede bevilling fra Styrelsen for Forskning og Innovation på 24 mill. kroner. (1,5%). Service Platforms regnskabsansvarlige, Jan Hammer (DEA) og Revisoren fra PwC arbejder på at finde ud af om det skyldes: Fejl i partnerregnskaber, fejl i budgetter eller om der er tale om et egentlig overforbrug.
- Sekretariatet foreslår, at sekretariatet på baggrund af de regnskabskyndiges konklusion udarbejder en handlingsplan for afslutningen af regnskabet som sendes til godkendelse i forretningsudvalget inden regnskabet senest med udgangen af november sendes til Styrelsen for Forskning og Innovation.
- Det foreløbige samlede regnskab viser positivt, at Service Platform er nået i mål med medfinansieringen fra virksomheder. Netværkslederen gennemgik regnskabet foreløbige hovedtal.

	Status	Budget
Statslig finansiering	48%	49 %
Privat medfinansiering	45%	43 %
Konsortiepartnernes egenfinansiering	5 %	5 %
Anden offentlig finansiering	2 %	3 %



Styregruppen besluttede enstemmigt, at forretningsudvalget kan godkende regnskab for 8. ½ år og år 4 under forudsætning af, at regnskabet opnår overensstemmelse med bevilling og budget. Samt at forretningsudvalget kan beslutte de nødvendige korrektioner, hvis det bliver aktuelt.

### c. Status for Service Platform handlingsplan år 1 – 2014 -2015

Netværkslederen præsenterede status på platforme.

- **Industri og handel (FORCE):** Præsentationer af ”servicemodellen” på netværksarrangementer.
- **Videnservice (Alexandra Instituttet):** Innovation Express ansøgning til et norsk samarbejde er indsendt 31.10. Projekt Bæredygtighed er sat i bero til primo 2015 (afventer ny medarbejder)
- **Digital Retail (Development Center UMT):** Kick off på Netværk for ledere, samt etablering af advisory board for Retail Lab.
- **B2B Manuel Service (Teknologisk):** Fokus på at indhente efterslæb for virksomhedstimer i første periode.
- **Sekretariatet (DEA og Alexandra Instituttet)**
  - Konference Serviceinnovation 2014
  - Deltagelse i Internationale matchmakingevents i Finland, Berlin, Barcelona
  - Udvikling af ny hjemmeside
  - Handlingsplaner for Ekstern finansiering og Kommunikation, markedsføring og presse

Se endvidere præsentation fra mødet (bilag A)

Styregruppen tog punktet til efterretning

## 5. Strategiworkshop (bilag 3 og 4)

Rikke Bastholm, Innoba overtog mødeledelsen og faciliterede strategiworkshoppen. Som afsæt for debatten på workshoppen gav repræsentanter fra tre af de fire virksomhedsplatforme deres bud på udviklingstendenser i deres brancher, forretningsmuligheder og udfordringer

### Servicefunktioner i industri og handel, Svend Lassen, ABB

- Alle vil gerne eje data så de kan forudsige ting og agere, hvor der er profit. Udviklingsafdelingen fokuserer på produktudvikling, mens serviceudvikling er nedprioriteret. Virksomhederne oplever en omskiftelig hverdag med fokus på det der brænder på. Tid er en væsentlig faktor – for selvom virksomhederne (ledelsen) gerne vil tjene penge på service afsætter de ikke ressourcer til udvikling af services.

### Videnservice Camilla Kølsen, Alexandra Instituttet

- Videnservicevirksomhederne vil gerne vækste og ud på internationale markeder. Service Platforms målgruppe er 1-80 ansatte og 1 mio+ i omsætning. Fokus på strategi, markedsforståelse og internationalisering. I fht. internationalisering – vigtigt at blive udfordret på ydelser, praksis og produktivitet. Rådgiverne spejler oplevelsen af, at virksomhederne har et stærkt driftsfokus, hvor der skal arbejdes for at skabe innovation.

### Manuel service B2B, Søren Brandis, Forende Service

- Kunderne har fokus på pris. Kvaliteten er sekundær. Branchen kæmper med et dårligt ry. Der er høj medarbejderomsætning, og teknik og digitalisering bruges primært i overvågning. Der er afprøvet mange low-tech opgraderinger, større mopper, logistikoptimering, konceptudvikling, bundled services og



tværfaglige samarbejder. Der efterspørges bl.a. digitale ledelsesværktøjer og synergi mellem fagene og virksomhederne, der spiller sammen i serviceinnovation rettet mod manuel service B2B.

Den 4. brancheplatform, Digital Retail blev ikke præsenteret da Michael Skou NameIt med kort varsel måtte melde afbud til styregruppemødet.

Styregruppens idéer til såvel indsatsområder som konkrete aktiviteter vil indgå i arbejdet med handlingsplanen for 2015-16. Til næste styregruppemøde den 18. maj 2015 vil forslaget til handlingsplan blive indstillet til godkendelse. I den mellemliggende periode vil sekretariatet og platformledere udarbejde handlingsplanen i dialog med forretningsudvalget.

Formanden anmodede om at oplagte idéer kom på et "fast track" til hurtig udførelse.

Næste styregruppemøde afholdes

Mandag den 18. maj 2015 kl. 15:00 – 18.00 hos DEA, Fiolstræde 44,

Mødet er indkaldt via Outlook