

Innovatie wordt nog steeds in belangrijke mate geassocieerd met technologisch gedreven product- en procesinnovatie. Maar uiteraard is niet alleen de ontwikkeling van nieuwe producten een bron voor (economisch) succes, óók *innovatieve diensten* liggen vaak aan de basis van de groei van het bedrijf. Meer zelfs, ondernemingen die zich op dit vlak differentiëren, zijn - zeker in de huidige moeilijke economische situatie - beter gewapend tegen de concurrentie en geven blijk van een doordachte toekomstvisie.

## Projectdoel

Met de lancering van het project 'Tot uw diensten' geven de Innovatiecentra een aanzet tot een *integrale innovatiebegeleiding*. Zo wordt ter ondersteuning van innovatie in diensten een *innovatietoolbox* ontwikkeld die zal bijdragen tot het *vergroten van het innovatievermogen* van alle ondernemingen. Dit project wordt mogelijk gemaakt door de financiële steun van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) en het IWT.

## Doelgroep

Het project richt zich tot alle Vlaamse KMO's. Deze doelgroep omvat zowel pure (*B2B*) *dienstverleners*, als *productiebedrijven* die met aangepaste dienstverlening (= *servitatie*) trachten in te spelen op de noden van de klant om zo de 'full value' van het product te realiseren.

## Aanpak

Het traject doorloopt de volgende fases:

1. De (internationaal) beschikbare kennis (studies, modellen) op het gebied van diensteninnovatie wordt vertaald naar Vlaamse KMO-context en aangevuld met sectorinterviews, expert opinies en concrete bedrijfscases. Deze analyse moet toelaten antwoorden te formuleren op de volgende vragen: Hoe verloopt de ontwikkeling van nieuwe diensten? Wat zijn essentiële succesfactoren/antecedenten voor excellentie in diensteninnovatie? Wat zijn de gevolgen van de typische dienstenkenmerken voor het NSD (New Service Development) proces? Welke verschillen zijn er vast te stellen tussen afgelegde innovatietrajecten, enz. ...
2. De geïdentificeerde 'beste praktijken' worden aangewend voor de ontwikkeling van een *innovatietoolbox*. Centraal instrument hierin is de *innovatieaudit*, die moet toelaten om op een objectieve wijze de innovatiekracht van ondernemingen met betrekking tot het ontwikkelen van nieuwe diensten te meten. De uitkomst hiervan vormt de basis voor een set van concrete aanbevelingen en een aanzet tot een verbetertraject dat door de onderneming geïmplementeerd kan worden. Dit moet bijdragen om het innovatievermogen van de deelnemende ondernemingen te versterken en (herhaalde) innovatie te stimuleren.
3. De resultaten van de studie worden algemeen bekend gemaakt en de toolbox wordt op grote schaal ingezet en opgenomen in de reguliere werking van de innovatiecentra.

## Innoveren met diensten: iets voor u?

Wil u de innovatiekwaliteit van uw organisatie een duw in de goede richting geven? Neem dan gratis deel aan het project. Verwerf inzicht in het innovatievermogen van uw bedrijf, en benut de kansen tot verbetering. Een team van innovatieadviseurs staat klaar om u hierbij persoonlijk te begeleiden.



Met steun van:



**Europese Unie**

Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling

