

# ORGANALYS

TJÄNSTEFIERING & TJÄNSTEUTVECKLING



KAN MAN TJÄNSTEFIERA ÄVEN VÅR VERKSAMHET OCH HUR GÖR MAN DÅ?

## DITT BÄSTA STEG FÖR ATT SKAPA ETT BÄTTRE ELLER ETT NYTT KUNDERBJUDANDE TAR DU HÄR!

1. ANALYS

2. AGERANDE

3. UTVÄRDERING

*Tack! Organalys för att ni hjälpte oss att ta steget bort från den gamla produktlogiken till den mer lönsamma tjänstelogiken*

KONKURRENSEN BARA HÅRDNAR - OM VI INTE SNABBT KAN BLI BÄTTRE - SÅ SER DET MÖRKT UT?

STEG 2: AGERANDE

## 2.4 KUND

DETTA ÄR ETT GRUNDLÄGGANDE SJÄLVTEST  
FÖR VAD DU IDAG KÄNNER TILL OM DEN NYA TJÄNSTELOGIKEN  
SÅ DU BEHÖVER INTE INFÖRSKAFFA NÅGRA NYA KUNSKAPER INOM OMRÅDET

### UTKAST 1

Se mer här på: [Organalys.se](http://Organalys.se) - [Fastitia.se](http://Fastitia.se) - [Minframtidsplan.se](http://Minframtidsplan.se)

Senast uppdaterad: 2025-01-05



# ÄR DET INTE DAGS FÖR EN TJÄNSTEFIERING AV VÅR VERKSAMHET NU?



Mitt namn är Peter Palm och harsedan 2008 arbetat som fastighetskonsult och tjänsteutvecklare, se Fastitia.se. Mitt fokus idag ligger på att kunna bidra till att förbättra och utveckla olika kunderbjudanden inom boende, fastigheter och företag. Med fokus på tjänstefiering där företaget anpassar sitt eget unika kunderbjudande efter den nya tjänstelogiken. Den logik bygger på att ett värde skapas först då kunden nyttjar den av företaget levererade varan eller tjänsten. Man utgår här bland annat från Den Goda Kundresan och kundens värdeskapande process.

Mer om Tjänstefiering på [Organalysis.se](https://www.organalysis.se)



## INNEHÅLL *(OBS! Detta är endast ett första utkast)*

1. Inledning
2. Vad kan du idag om Kunden?
3. Självtestet: Kund
4. Plats för egna kommentarer

## INLEDNING

Vi erbjuder i detta tjänstekoncept några olika analysvertyg inom området för tjänstefiering. Varje analys har en inledande textdel och en nulägesanalys om dina kunskaper idag bestående av 8 relevanta frågor samt en avslutande sida för plats för egna kommentarer. Verktuget bör om möjligt användas av samtliga medarbetare, då man tillsammans skapar företagets resultat.

- 2.1 Vad kan du idag om Digitalisering?
- 2.2 Vad kan du idag om Agilt projektarbete?
- 2.3 Vad kan du idag om Processer?
- 2.4 Vad kan du idag om Kunden?**
- 2.5 Vad kan du idag om Marknaden?
- 2.6 Vad kan du idag om Erbjudanden?
- 2.7 Vad kan du idag om Försäljning?
- 2.8 Utvärdering: Agerande

***"Den som upphör att bli bättre, upphör även snart att vara bra"***

Tanken med denna nya tjänst är att ni enkelt och snabbt ska kunna få inspiration och tips till att snabbt få utveckla både bättre kunderbjudanden, förbättra era kundprocesser eller utveckla nya interna och externa tjänster. Verktuget är anpassat för alla olika typer av företag, allt från Startups och enmansföretag till större företag och organisationer.

Jag hoppas att ni finner detta intressant och kontakta mig gärna om ni har frågor eller har egna förslag på innehållet?  
Med vänliga hälsningar! Peter Palm

**Kontakta mig för mer information!**

Organalysis.se - peter.palm@fastitia.se - ATT: Peter Palm - Tessingatan 8 - 72216 - Västerås

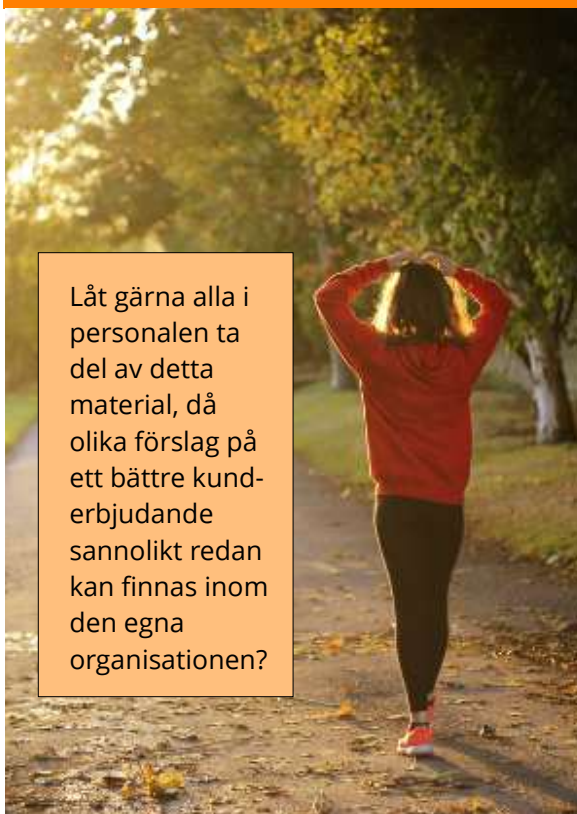
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



# 2

## ÄR DET INTE DAGS FÖR EN TJÄNSTEFIERING AV VÅR VERKSAMHET NU?

**Den Goda Kundresan:**  
Vilken kundupplevelse erbjuder ni idag?



Låt gärna alla i personalen ta del av detta material, då olika förslag på ett bättre kund-erbjudande sannolikt redan kan finnas inom den egna organisationen?

Vad tycker era kunder om företagets erbjudande idag?

### VARFÖR KUND?

Det viktigaste för en verksamhet är förmågan att känna sin kund.

### Vad menar man då med Kund?

Att sakna rutiner för att samla in aktuell och ny kunskap om verksamhetens kunder och deras situation, behov och vardagsproblem är en stor riskfaktor för både företag och organisationer.

Vad kan du idag om era kunder och om era kunders värdeskapande process, deras utmaningar och möjligheter?

- Fokusera mer på att lyfta upp dina svagare sidor i analyserna snarare än toppa de områden du redan är relativt bra på idag.

ETT VERKTYG FÖR UTVÄRDERING AV FÖRETAGS TOTALA EFFEKTIVITET				
INTERN EFFEKTIVITET		+	EXTERN EFFEKTIVITET	
<b>HUMANKAPITAL</b>	<b>STRUKTURKAPITAL</b>		<b>RELATIONSKAPITAL</b>	<b>MARKNADSKAPITAL</b>
ÄGARE / LEDNING	FINANSIELLT KAPITAL		BEFINTLIGA KUNDER	NYA KUNDER
NYCKELPERSONER	ORGANISATIONSKAPITAL		SAMARBETSPARTNERS	NYA SAMARBETEN
CHEFER	IT & PROCESSKAPITAL		LEVERANTÖRER	NYA LEVERANTÖRER
ÖVRIGA MEDARBETARE	INNOVATIONSKAPITAL		BRANSCHSTRUKTUR	OMVÄRLDSANALYS
FÖRETAGETS PROFIL: Så här vill vi upplevas idag?		-	FÖRETAGETS IMAGE: Så här upplevs vi idag?	
FÖRETAGETS VARUMÄRKE				
FÖRETAGETS TOTALA EFFEKTIVITET IDAG				

Copyright Fastitia 2024 All rights reserved

### Målgrupper för denna analys är

- Ägare / Styrelser
- Vd och ledningsgrupper
- Utvecklare och utvecklingsteam
- Operativ personal involverade i kundleveransen
- Marknadsförare och försäljare
- Kundsupport

**Kontakta mig för mer information!**

Organalys.se peter.palm@fastitia.se - ATT: Peter Palm - Tessingatan 8 - 72216 - Västerås

Copyright Fastitia 2023 All rights reserved





# 3 ÄR DET INTE DAGS FÖR EN TJÄNSTEFIERING AV VÅR VERKSAMHET NU?

## SÅ HÄR ÄR DET TÄNKT ATT ORGANALYS SKA FUNGERA!

Enkelt - Roligt - Kostnadseffektivt - Kompetensutvecklande - Värdeskapande

Kvalificerade snabbtester som inspiration till förbättringar!



### VAD KAN DU OM DETTA IDAG?

Se ett första utkast på hur en analys. Här fyller du i det betyg som matchar bäst mot det betyg du upplever stämmer bäst nu idag?

DIN BETYGSÄTTNING AV FRÅGORNA	1	2	3	4	5
1. Stämmer inte alls, 2. Stämmer mindre bra, 3. Stämmer delvis, 4. Stämmer bra, 5. Stämmer mycket bra					

2.4 AGERANDE: KUND	Poäng idag
1. Jag har idag mycket goda kunskaper om vem som är vår viktigaste kund?	
2. Jag har idag mycket goda kunskaper om kundens värdeskapande process?	
3. Jag har idag mycket goda kunskaper om kundens vardagssituation?	
4. Jag har idag mycket goda kunskaper om kundens prioriteringar?	
5. Jag har idag mycket goda kunskaper om kundens utmaningar?	
6. Jag har idag mycket goda kunskaper om kundens möjligheter?	
7. Jag har idag mycket goda kunskaper om hur man skapar en kundpersona?	
8. Jag ska nu upprätta en arbetsplan för att förbättra mina svaga delområden?	
9. DINA POÄNG IDAG AV MAXIMALT 40 ÄR IDAG?	

### VAD GÖR MAN NU?

Tanken är att i Steg 1 av denna tjänst hjälpa företag med att granska sig själva, utifrån hur den marknad som man verkar inom idag. I Steg 2 hjälpa företag att utveckla ett mer attraktivt och bättre kunderbjudande genom att den kommande digitala versionen erbjuda er feedback och presentera en åtgärdsplan för både ett kommande agerande och utvärdering av resultatet. Har du förslag till förbättringar? Kontakta mig! Peter Palm

Låt gärna alla i personalen ta del av detta material, då olika förslag på ett bättre kunderbjudande sannolikt redan kan finnas inom den egna organisationen?

När var du själv senast ute på plats hos en kund och fick värdefull information?

**Kontakta mig för mer information!**

Organalys.se - peter.palm@fastitia.se - ATT: Peter Palm - Tessingatan 8 - 72216 - Västerås

Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



**FASTITIA**

TJÄNSTER FÖR VÄRDESKAPANDE

**ORGANALYS**

TJÄNSTEFIERING & TJÄNSTEUTVECKLING



---

## KONTAKTINFORMATION

---

FASTITIA

Att: Peter Palm

Tessingatan 8

722 16 Västerås

Telefon: 070-223 60 59

E-post: [info@fastitia.se](mailto:info@fastitia.se)

Hemsidor: [Organalys.se](http://Organalys.se) / [Fastitia.se](http://Fastitia.se)

[Minframtidsplan.se](http://Minframtidsplan.se)