

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!**



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

3. UTVÄRDERING

2. AGERANDE

1. ANALYS

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

STEG 1: ANALYS

1.2 KUNDRESAN

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](https://organalys.se) - [Fastitia.se](https://fastitia.se) - [Minframtidsplan.se](https://minframtidsplan.se)

Senast uppdaterad: 2024-12-05



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 Organalys.se



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

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

INLEDNING

Vi erbjuder i detta tjänstekoncept i pdf några olika analysvertyg inom området för tjänstefiering. Varje analys har en inledande textdel på ca 1-2 sidor inom området, nulägesanalys bestående av ca 8-10 frågor samt en avslutande sida för plats för egna kommentarer. Verktuget bör om möjligt användas av samtliga medarbetare, då man tillsammans skapar företagets resultat.

1.1 Vad kan du idag om Tjänstelogiken?

1.2 Vad kan du idag om Kundresan?

1.3 Vad kan du idag om Tjänstekvalitet?

1.4 Vad kan du idag om Tjänsteinnovation?

1.5 Vad kan du idag om Tjänstedesign?

1.6 Vad kan du idag om Tjänstefiering?

1.7 Vad kan du idag om AI?

1.8 Utvärdering: Vad av ovan behöver du förbättra dig inom?

“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!

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

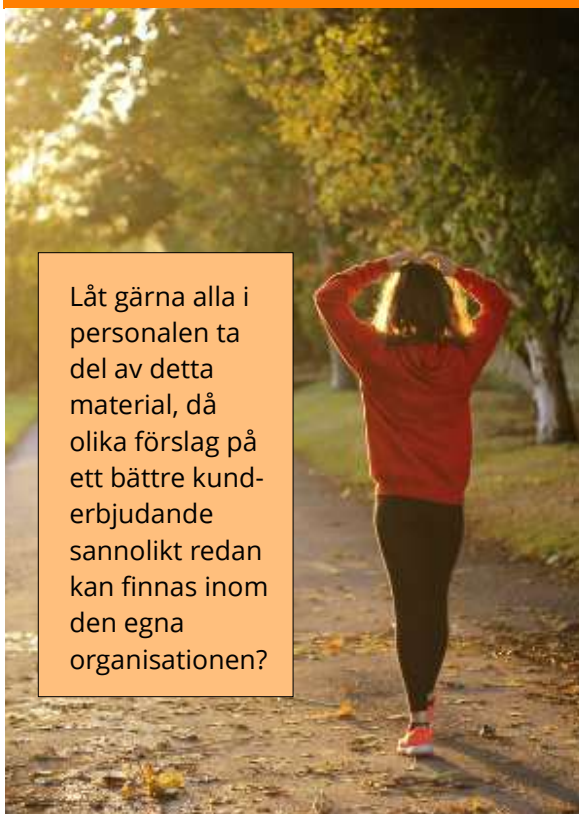
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



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 KUNDRESAN?

Ditt interagerande med kundresan = Företagets varumärke

Vad menar man då med Kundresan?

Kundresan kan beskrivas som allt som en kund kan förknippa med ett företag eller varumärke, utifrån egna eller andras erfarenheter av detta företag. Kundresan är relationsbetingad och bygger på allt som omger företaget i kundens medvetande.

Kundresan kan förenklat sägas starta i och med att ett behov om något uppstår hos en person. Skillnaden med köpprocessen är att i köpprocessen är huvudfokus själva leveransen och betalningen från en kund. Köpprocessen är därför bara en liten del av kundresan. Kundresans huvudfokus är mer att skapa en så bra relation med kunden som möjligt inom alla delar av den serie av händelser och interaktioner som sker med företaget.

ETT VERKTYG FÖR UTVÄRDERING AV FÖRETAGS TOTALA EFFEKTIVITET			
INTERN EFFEKTIVITET		+	EXTERN EFFEKTIVITET
HUMANKAPITAL	STRUKTURKAPITAL		RELATIONSKAPITAL
ÄGARE / LEDNING	FINANSIELLT KAPITAL		MARKNADSKAPITAL
NYCKELPERSONER	ORGANISATIONSKAPITAL		BEFINTLIGA KUNDER
CHEFER	IT & PROCESSKAPITAL		NYA KUNDER
ÖVRIGA MEDARBETARE	INNOVATIONSKAPITAL		SAMARBETSPARTNERS
			NYA SAMARBETEN
			LEVERANTÖRER
			NYA LEVERANTÖRER
			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 med kundleveranser
- 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 KUNDRESAN 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 BETYGSSÄTTNING 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					

1.2 ORGANALYS KUNDRESAN	Poäng idag
1. Jag är mycket nyfiken på att höra kundens story vid varje kontakt med mig?	
2. Jag är mycket medveten om var mina kunder söker efter en lösning som vår?	
3. Jag har mycket god kännedom om hur kunden upplever vår leverans?	
4. Jag är mycket medveten om varför en kund istället väljer en konkurrent?	
5. Jag frågar alltid kunder om vad som är deras största utmaningar idag?	
6. Det är idag väldigt lätt att skapa mersäljning till en befintlig kund?	
7. Jag har idag flera förslag på hur vi kan förbättra vår relation med kunden?	
8. Jag får alltid positiva kommentarer som "tänk om alla vore lika bra som ni"?	
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

Hemsidor: Organalys.se / Fastitia.se

Minframtidsplan.se