

# 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 HÄRDNAR - OM VI INTE SNABBT KAN BLI BÄTTRE - SÅ SER DET MÖRKT UT?

STEG 1: ANALYS

## 1.5 TJÄNSTEDESIGN

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

Senast uppdaterad: 2024-11-17



# 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](http://Organalys.se)



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

1. Inledning
2. Vad kan du idag om Tjänstedesign?
3. Självtestet: Tjänstedesign
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. Verktyget 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?

*“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. Verktygen 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

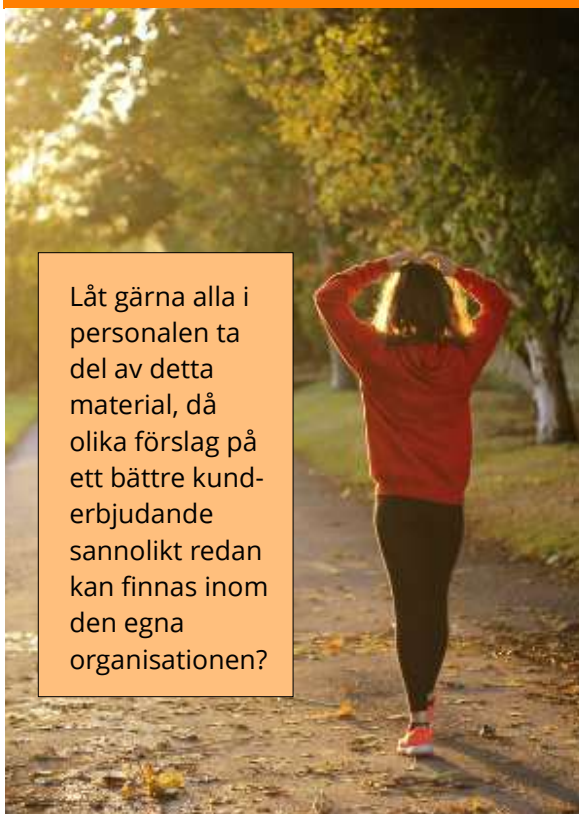


# 2

## 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 TJÄNSTEDESIGN?

En bra design hjälper kunden att snabbare lösa sitt problem

### Vad menar man då med Tjänstedesign?

Tjänstedesign kan beskrivas som ett sätt att undersöka en viss kund eller en målgrupps behov och i samverkan med denna kund eller målgrupp utforma en tjänst eller ett digitalt verktyg som hjälper dem att uppnå sina uttalade mål och resultat inom ett visst område.

Detta är ofta förknippat med att man gör undersökningar om kunden och hur kundens vardag ser ut med syftet att ta fram ett verktyg som hjälper kunden att få kunna bli än bättre i sin egen verksamhet.

Design är även till för att inspirera en användare till att vilja nyttja tjänsten genom att kunna vara enkel, tilltalande och gärna även vara lite rolig att använda och där uppdateringar är än mer tilltalande än den förra versionen.



### Målgrupper för denna analys är

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

Se mer på [organalys.se](http://organalys.se)

### **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 TÄNKTT ATT ORGANALYS SKA FUNGERA!

Enkelt - Tydligt - Stimulerande - Värdeskapande - Utvecklande

Kvalificerade snabbtester som inspiration till förbättringar!



### VAD KAN DU OM TJÄNSTEDESIGN 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 FRÅGORNAN	1	2	3	4	5
1. Stämmer inte alls, 2. Stämmer mindre bra, 3. Stämmer delvis, 4. Stämmer bra, 5. Stämmer mycket bra					

1.5 ORGANALYS TJÄNSTEDESIGN	Poäng idag
1. Jag har idag en mycket bra bild av vilka som är vår viktigaste målgrupp?	
2. Jag har idag en mycket bra bild av den målgruppens situation och behov?	
3. Jag har idag en mycket bra bild av alla våra kunders vardagssituation?	
4. Jag har idag en mycket bra bild av hur en bästa lösning för kunden ser ut?	
5. Jag har idag ett mycket bra verktyg för att presentera nya tjänster för kunder?	
6. Jag har idag en mycket bra kunskap om systemering av nya digitala tjänster?	
7. Jag har idag en mycket bra kunskap inom utvärdering av en ny tjänst?	
8. Jag har flera förslag på hur våra tjänster idag kan få en bättre design?	
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 kunderbudande 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 kunderbudande 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



# 4

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

### **HUR KAN VI FÖRBÄTTRE VÅRT KUNDERBJUDANDE?**



**DINA FÖRSLAG OCH KOMMENTARER?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**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)