

# 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

## 1.6 TJÄNSTEFIERING

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 Tjänstefiering?
3. Självtestet: Tjänstefiering
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

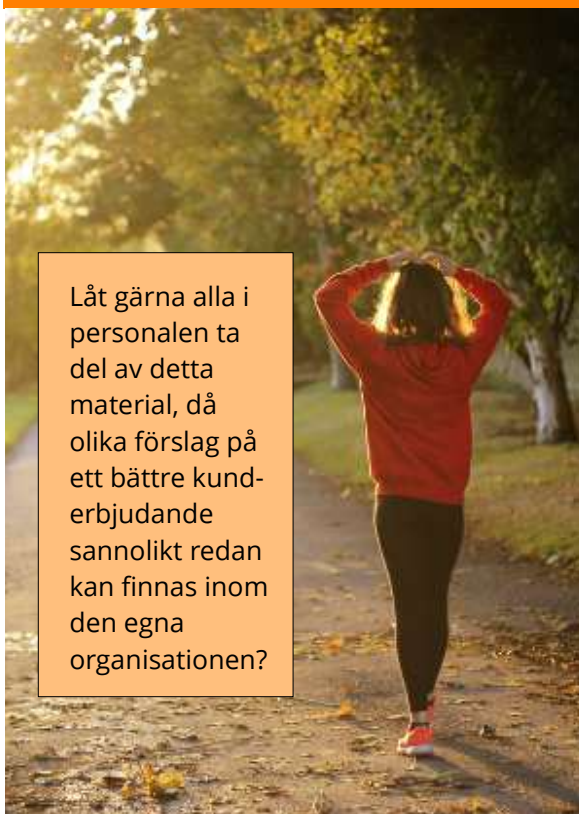
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



# 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 kunderbjudande sannolikt redan kan finnas inom den egna organisationen?

*Vad tycker era kunder om  
företagets erbjudande  
idag?*

### VARFÖR TJÄNSTEFIERING?

I kundens ögon förväntas alla företag vara tjänsteleverantörer!

#### Vad menar man då med Tjänstefiering?

Tjänstelogik kan i all enkelhet beskrivas som att företaget använder sina resurser och utvecklar sina processer så att företaget med sin verksamhet hjälper kunderna att hantera sina viktiga och nödvändiga vardagsprocesser med målet att kunderna skall kunna förverkliga sina mål i livet eller i affärsverksamheten på ett för dem värdefullt sätt. Krångligare än så är tjänstelogik inte: Att uttalat och specifikt vara inriktad på att hjälpa sina kunder att sköta sina vardagsprocesser.

Det hela börjar med att göra en översyn av affärsidén. Är den tydligt uttalat inriktad på att företagets avsikt är att hjälpa sina kunder (troligen inte!) eller på något annat. Att säga att man är inriktad på att erbjuda högklassiga varor eller tjänster räcker inte! Hjälpandeambitionen måste vara tydligare än så.

*Christian Grönroos*



#### 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 TJÄNSTEFIERING IDAG?

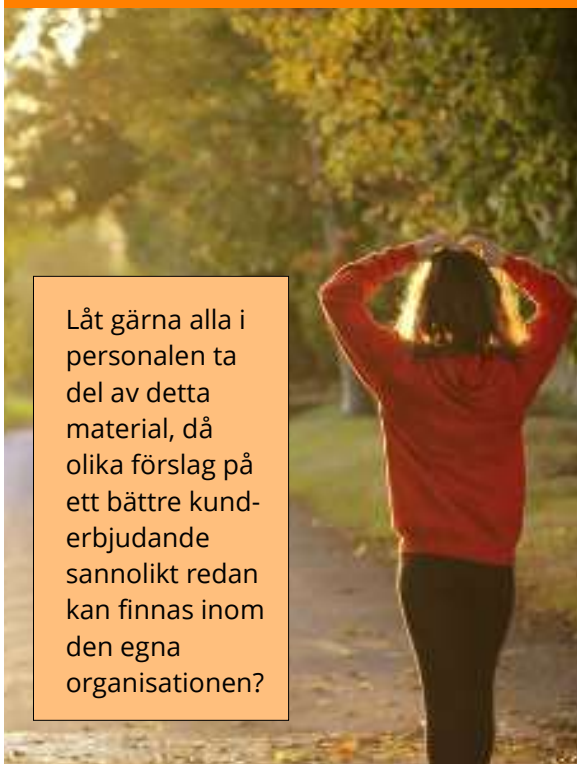
Se ett första utkast på hur en analys. Här fyller du i det betyg som matchar bäst mot det betyg du upplever stämmer bäst nu idag?

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					

1.6 ORGANALYS TJÄNSTEFIERING	Poäng idag
1. Jag är idag mycket fokuserad på att hjälpa kunderna i sina vardagsprocesser?	
2. Jag arbetar idag uteslutande utifrån kundens värdeskapande process?	
3. Jag har idag enbart samarbetspartners som delar vår syn inom tjänstefiering?	
4. Jag har idag en regelbunden, bra och öppen kontakt med mina kunder?	
5. Jag har idag en väldigt stor insikt och kunskap om kundens vardagsproblem?	
6. Mina egna arbetsprocesser är idag helt anpassade efter kundernas processer?	
7. Jag är idag mycket medveten om att värde skapas tillsammans med kunden?	
8. Allt mitt arbete idag präglas i sin helhet av en stark tjänstefieringskultur?	
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



# 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!**

**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)