

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

1.3 TJÄNSTEKVALITET

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



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

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

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. 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

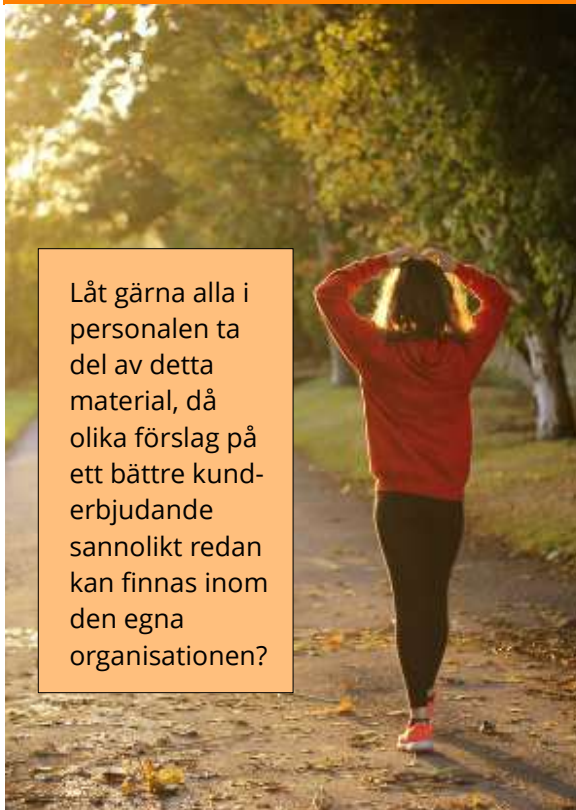
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



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 kunderbjudande sannolikt redan kan finnas inom den egna organisationen?

*Vad tycker era kunder om
företagets erbjudande
idag?*

VARFÖR TJÄNSTEKVALITET?

Kvalitet i tjänsten minskar företagets marknadsföringskostnad

Vad menar man då med Tjänstekvalitet?

Tjänstekvalitet kan beskrivas som företagets kunderbjudande och leverans av en tjänst matchar väl med kundens önskemål och förväntningar. Ett viktigt stöd i företagets kvalitetsarbete är att klarlägga krävande kunders uppfattning om värdet av de idag tillhandahållna tjänsterna och vad de önskar få hjälp med i framtiden. Några av framgångsfaktorerna för tjänstekvalitet är:

- Lönsamheten förbättras när effektiviteten ökar när alla inom företaget har kundens värdeskapande i fokus och man gör rätt saker och på rätt sätt.
- Konkurrensförmågan ökar när kunden upplever att företaget levererar en bra tjänst, med rätt kvalitet och i rätt tid.
- Trivseln ökar när man får positiv feedback från sina kunder



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

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 - Tydligt - Stimulerande - Värdeskapande - Utvecklande

Kvalificerade snabbtester som inspiration till förbättringar!



VAD KAN DU OM TJÄNSTEKVALITET 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					

1.6 ORGANALYS TJÄNSTEKVALITET	Poäng idag
1. Företaget har idag en väldigt tydlig och bra kvalitetspolicy?	
2. Företaget har idag väldigt bra arbetsrutiner för ständiga förbättringar?	
3. Företaget har en tydlig arbetsmodell för att identifiera kvalitetsbrister?	
4. Företaget har idag tydliga arbetsrutiner för insamling vid kundkontakter?	
5. Företaget har idag en väldigt bra och tydlig processkarta för sina tjänster?	
6. Företaget följer alltid upp och pratar med missnöjda kunder?	
7. Företaget arbetar idag med att identifiera och tillämpa "best practice"?	
8. Jag har idag flera förslag på olika kvalitetsförbättringar i vår verksamhet?	
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