

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 1: ANALYS

1.1 TJÄNSTELOGIK

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 Tjänstelogiken?
3. Självtestet: Tjänstelogik
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. Verktøyet 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. Verktøyet är anpassat för alla olika typer av företag, 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

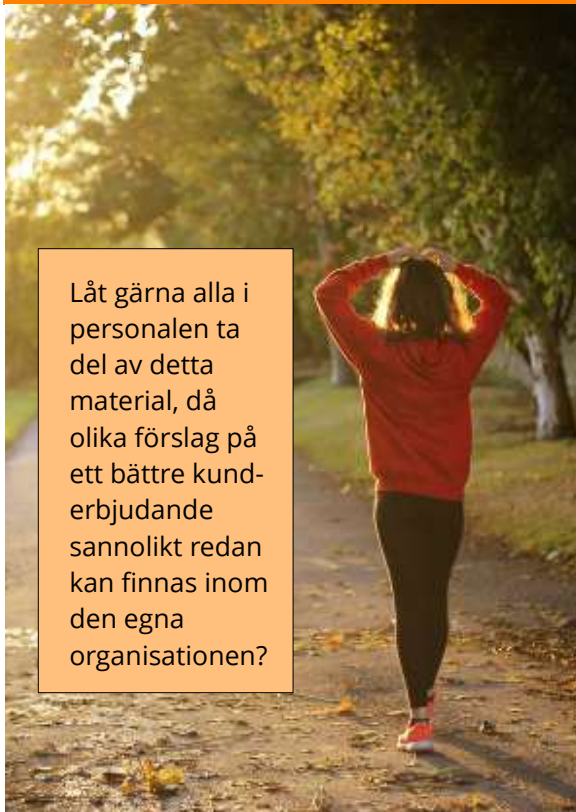
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



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 TJÄNSTELOGIK?

Se gärna först de två filmerna om Tjänstefiering på [Organalys.se](https://organalys.se)

Vad menar man då med tjänstelogiken?

Tjänstefiering är inte en quick fix, där man till exempel utvecklar någon ny tjänst, utan att det är fråga om en grundläggande översyn av företagets affärsmodell med utgångspunkt utifrån en tjänstelogik.

Tjänstelogiken kan lättast beskrivas som att företaget använder sina resurser och utvecklar sina processer (utifrån ett proaktivt arbetssätt) hjälper sina kunder att hantera alla sina nödvändiga och viktiga vardagsprocesser och få förverkliga sina mål på ett värdefullt sätt. Att på ett uttalat och specifikt sätt vara inriktade på att hjälpa kunden att kunna sköta sina vardagsprocesser på ett för dem bästa sätt, inom ett specifikt område.



Målgrupper för denna analys är

- Ägare / Styrelser
- Vd och ledningsgrupper
- Utvecklare och utvecklingsteam
- Operativ personal med kundleveranser
- 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 TÄNKTT ATT ORGANALYS SKA FUNGERA!

Enkelt - Tydligt - Stimulerande - Värdeskapande - Utvecklande

Kvalificerade snabbtester som inspiration till förbättringar!



VAD KAN DU OM TJÄNSTELOGIKEN 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					

1.1 ORGANALYS TJÄNSTELOGIK	Poäng idag
1. Jag är mycket medveten om vilket outtalat resultat kunden efterfrågar?	
2. Jag kan beskriva alla detaljer i mina kunders värdeskapande process?	
3. Jag har mycket god kännedom om hur kunden upplever min leverans?	
4. Jag är nästan dagligen ute på plats hos våra kunder?	
5. Jag frågar alltid mina kunder om vad som är deras största utmaningar idag?	
6. Jag dokumenterar alltid denna information för alla mina medarbetare?	
7. Jag har idag flera förslag på hur vi kan utveckla vårt kunderbjudande?	
8. Jag har idag en mycket hög kunskap om produktlogiken och tjänstelogiken?	
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!

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

Minframtdsplan.se