



# **VAD GÖR KUNDEN? ATT UTVECKLA TJÄNSTER MED KUNDEN I FOKUS**

25.5.2018

Jacob Mickelsson

Hanken Svenska

Handelshögskolan &

Åbo Akademi



# AGENDA

Tjänste-ekosystem

Kundlogik

Kundens aktiviteter

Kundcentrerad tjänsteutveckling

# FUNDERA

När hade du senast en bra upplevelse med en tjänst?



# HUR FUNGERAR EN TJÄNST?

**Traditionellt:**



Kund



Tjänsteutövare



Kunden  
nöjd / missnöjd

# DIGITALISERINGEN



Öppnar upp nya möjligheter för tjänster

# CASE HELTTI



Hälsovård för arbetsplatser

Vill luckra upp traditionella metoder för hälsovård

# CASE HELTTI



Relativt nytt litet företag

Nytt sätt att arbeta

# CASE HELTTI

**Hälsovård traditionellt:**



Patienten kommer till läkaren som har kunskap

Producentfokuserat, sjukdomsfokuserat

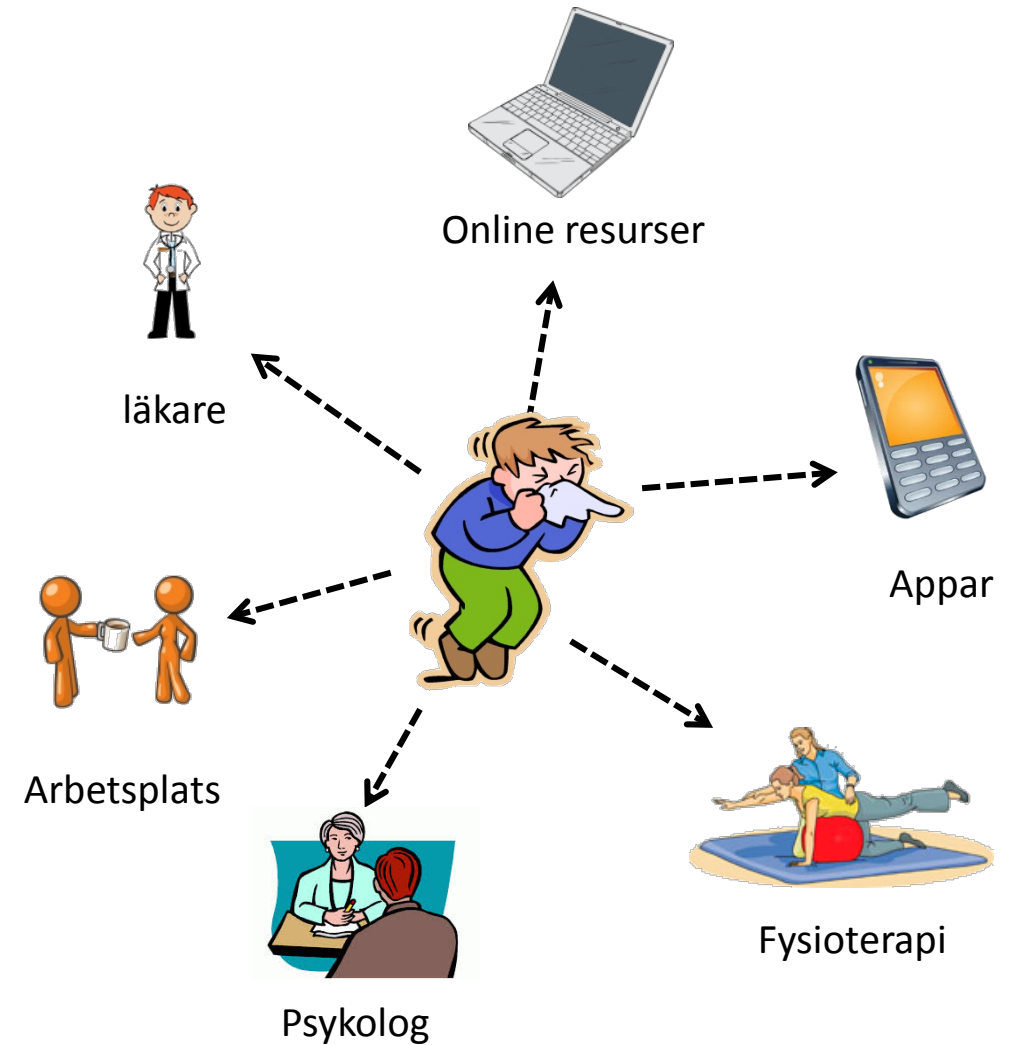


# HELTIS MODELL

Fokus på att stöda hälsa i kundens vardag

”Hälsonätverk”

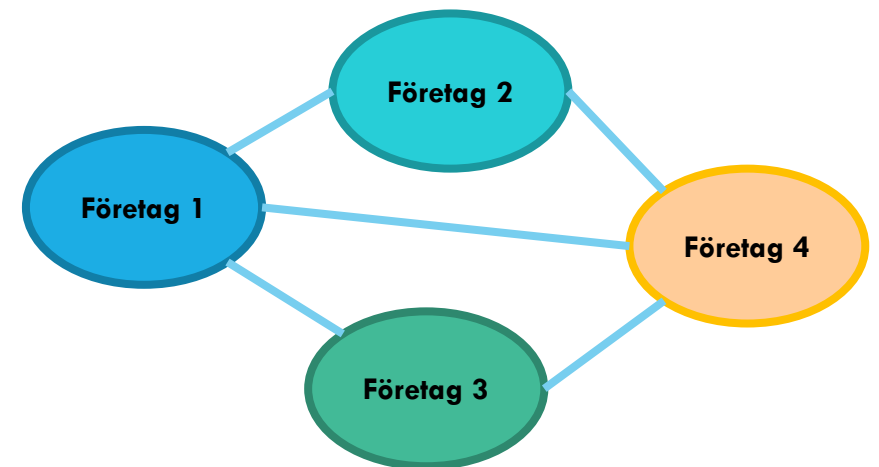
En serie koordinerade resurser som kunden använder för att sköta sin hälsa varje dag



# TJÄNSTE-EKOSYSTEM

System av aktörer och resurser som behövs för att möjliggöra en tjänst

Antingen styrt av en enda tjänsteutövare eller ett samarbete mellan många tjänsteutövare

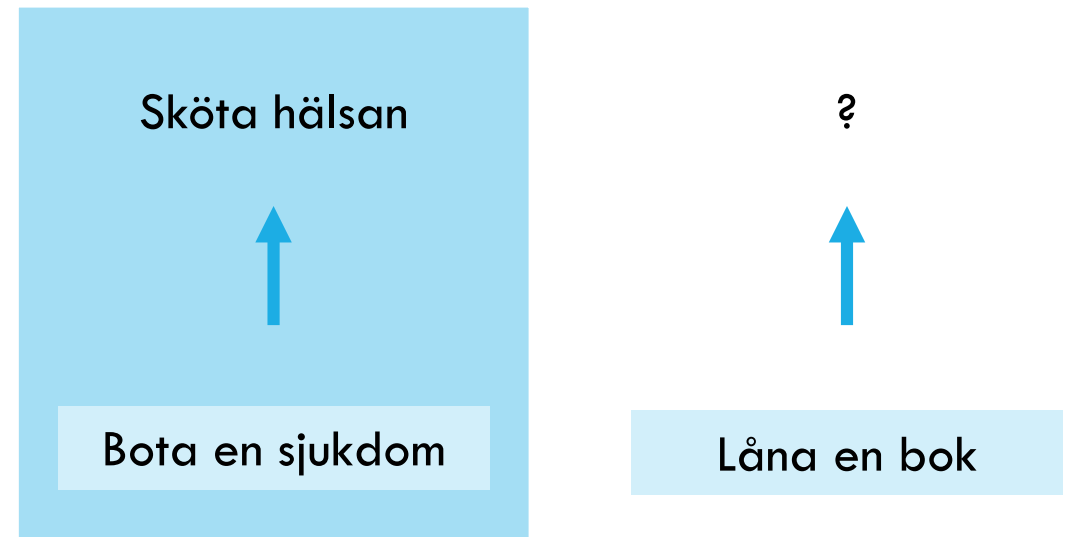


# VAD ÄR DET SOM TJÄNSTEN MÖJLIGGÖR?

Ett tjänste-ekosystem kräver att man tänker på sin tjänst ur ett bredare perspektiv

”Upframing”

Förstora (eller ändra på) ramen för vad tjänsten gör



# MYNTETS ANDRA SIDA - KUNDLOGIK





# FÖRETAGETS LOGIK VS. KUNDENS LOGIK



- Marknadsnärsynthet (Levitt 1960)



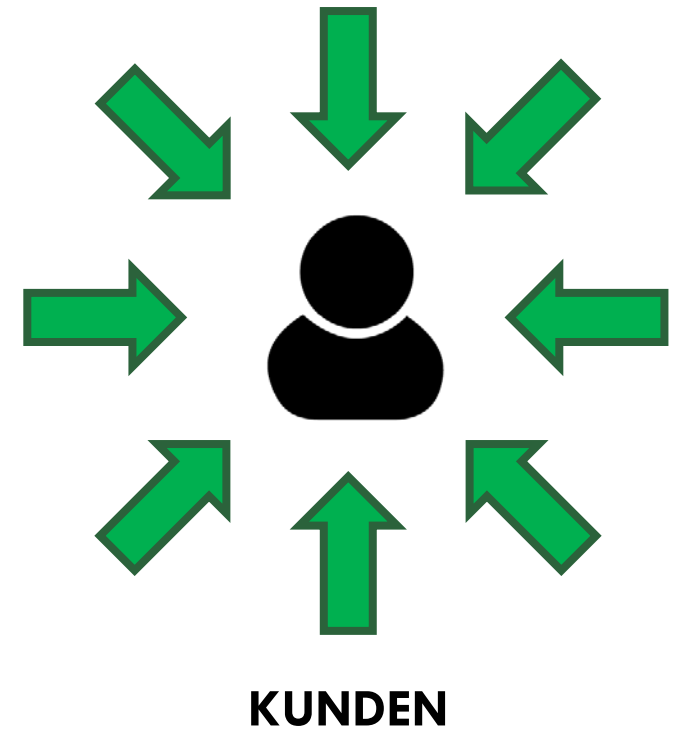
# HUR UNDVIKA MARKNADSNÄRSYNTHET?

Kunden i centrum

Vad är det kunden gör?

Vilken roll har detta i resten av kundens liv?

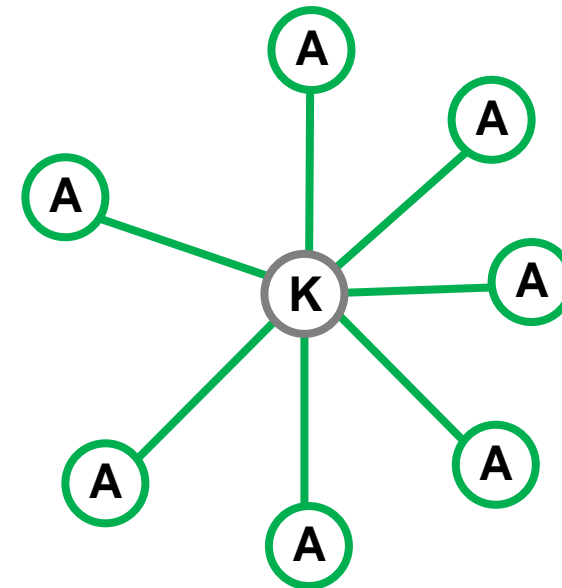
Vad är det kunden vill åstadkomma?



# HUR KOMMA ÅT KUNDENS LOGIK?

## Kundaktiviteter

Hitta de aktiviteter som kunden utför,  
och som är relevanta för din tjänst





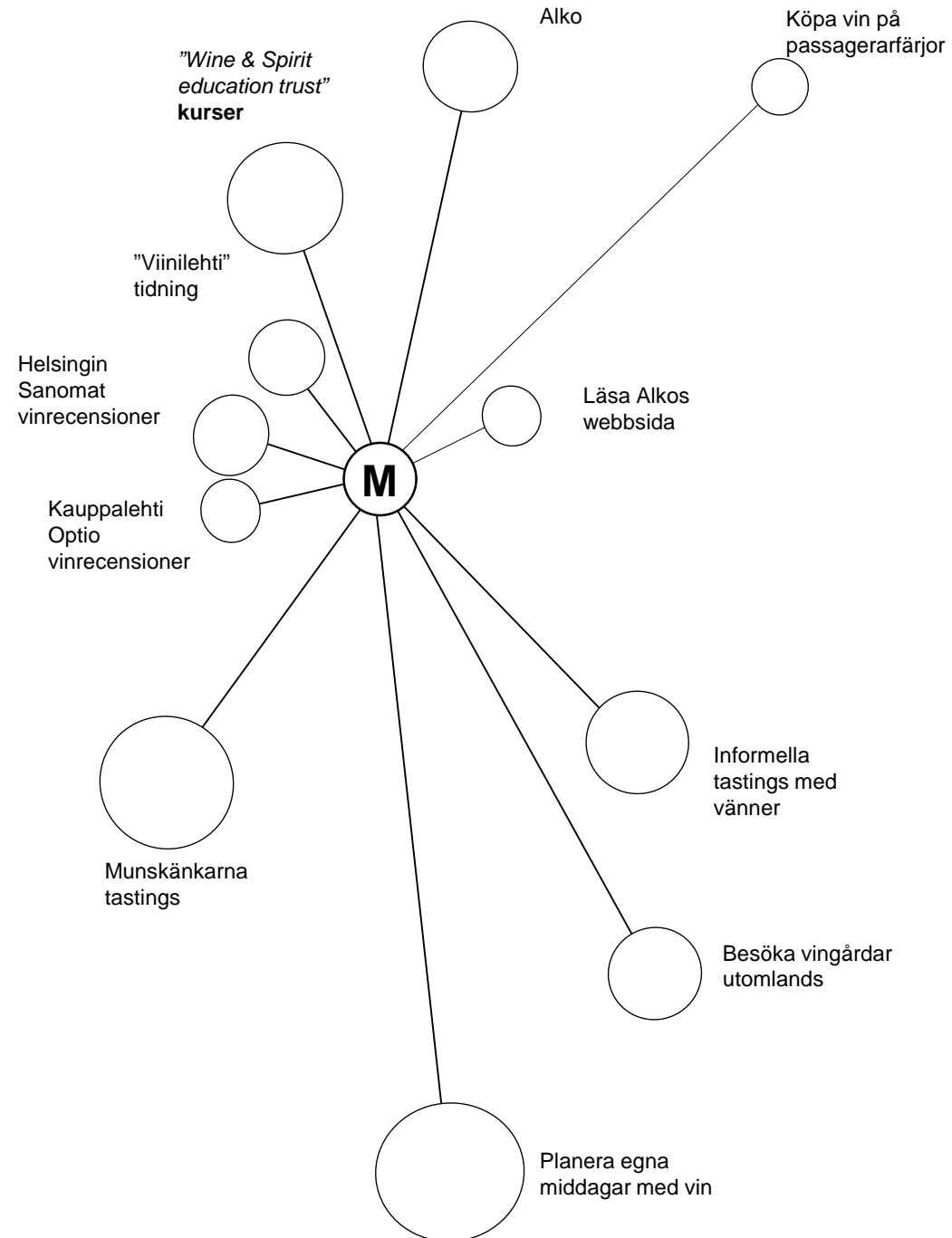
# EN VINENTUSIAST

Herr M

Vad gör han som han tycker att är relevant för hans vinhobby?

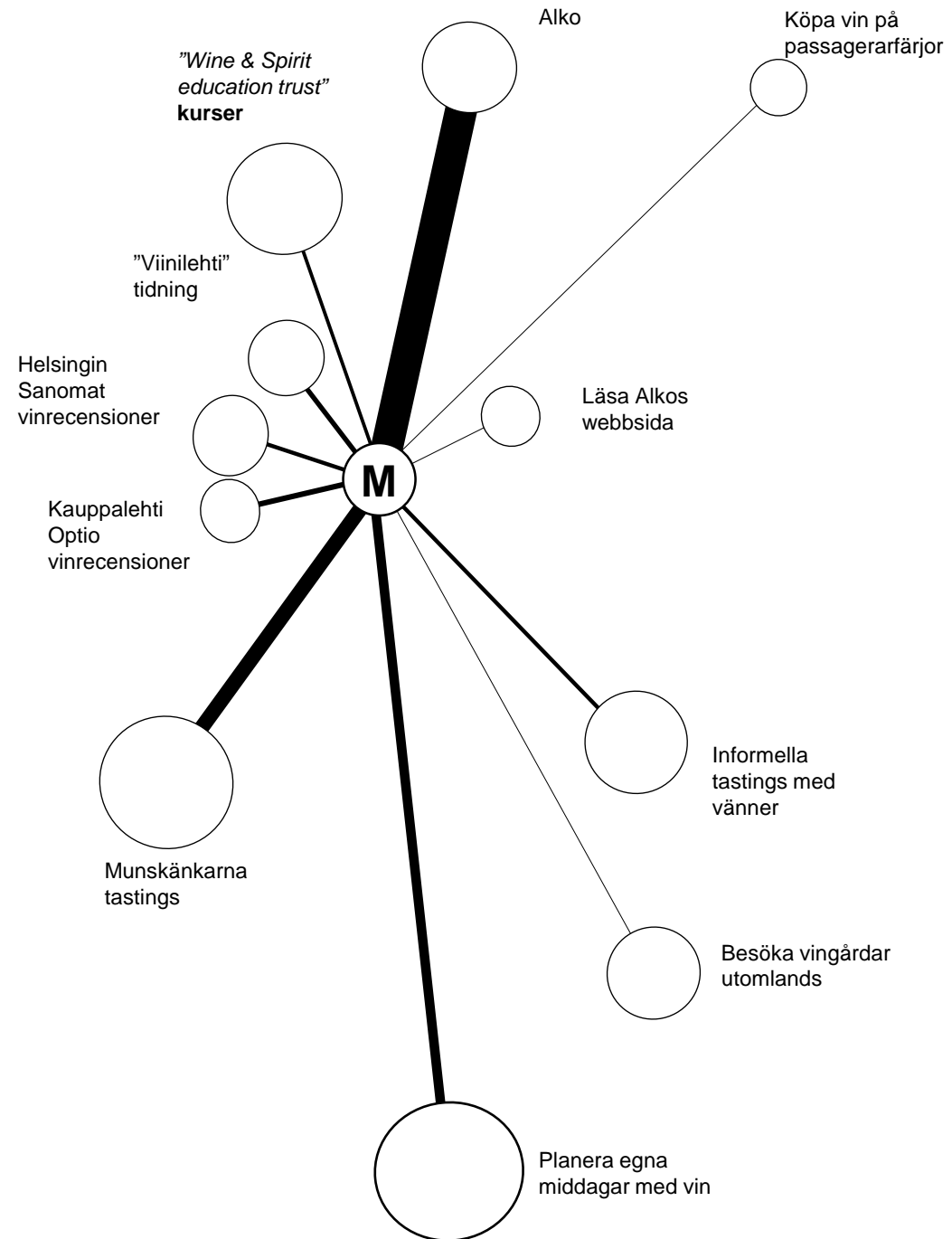
Illustrerar två typer av information:

1. Hur viktigt?
2. Hur dyrt / besvärligt?



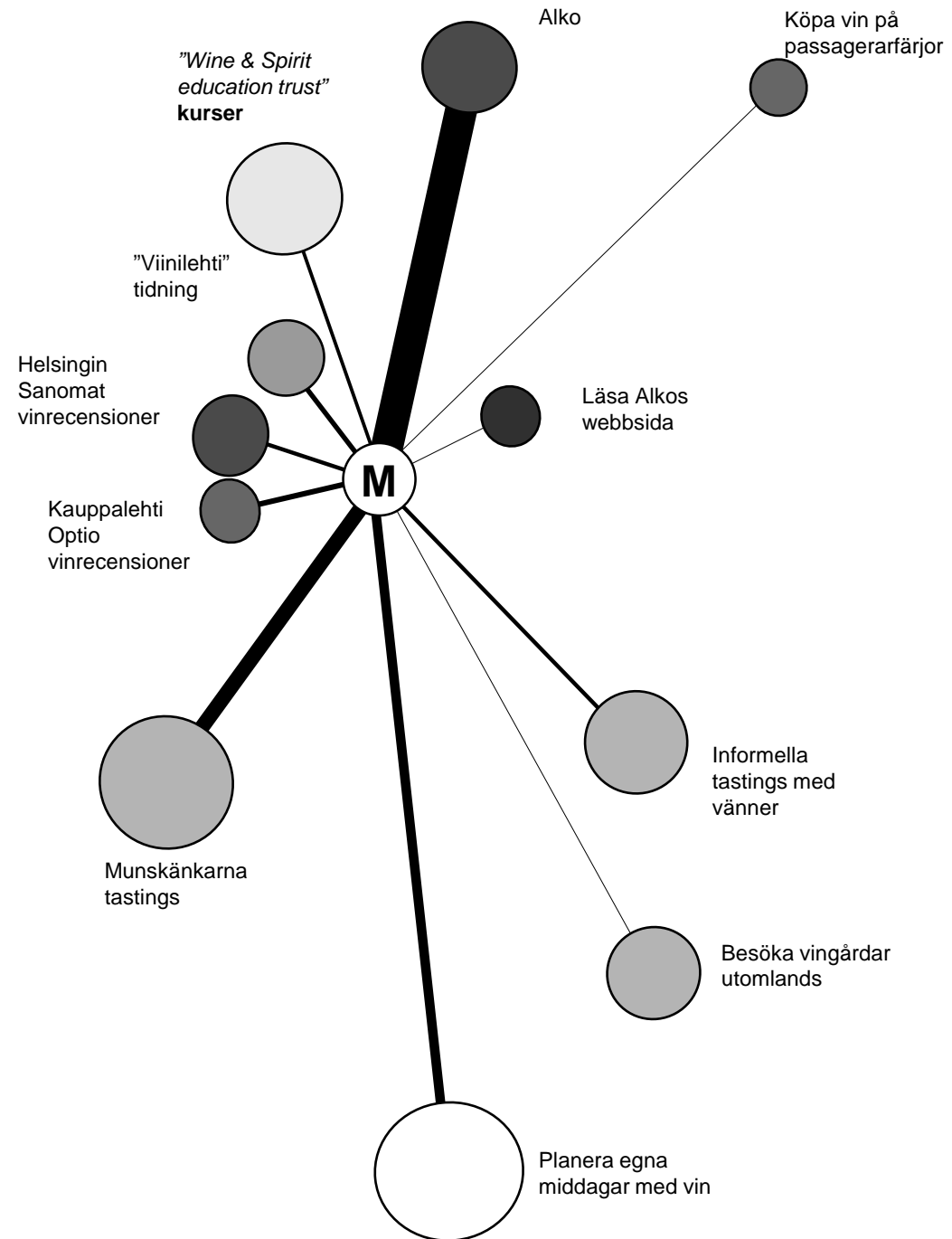
# EN VINENTUSIAST

Hur många gånger har han utfört de olika aktiviteterna?






# EN VINENTUSIAST

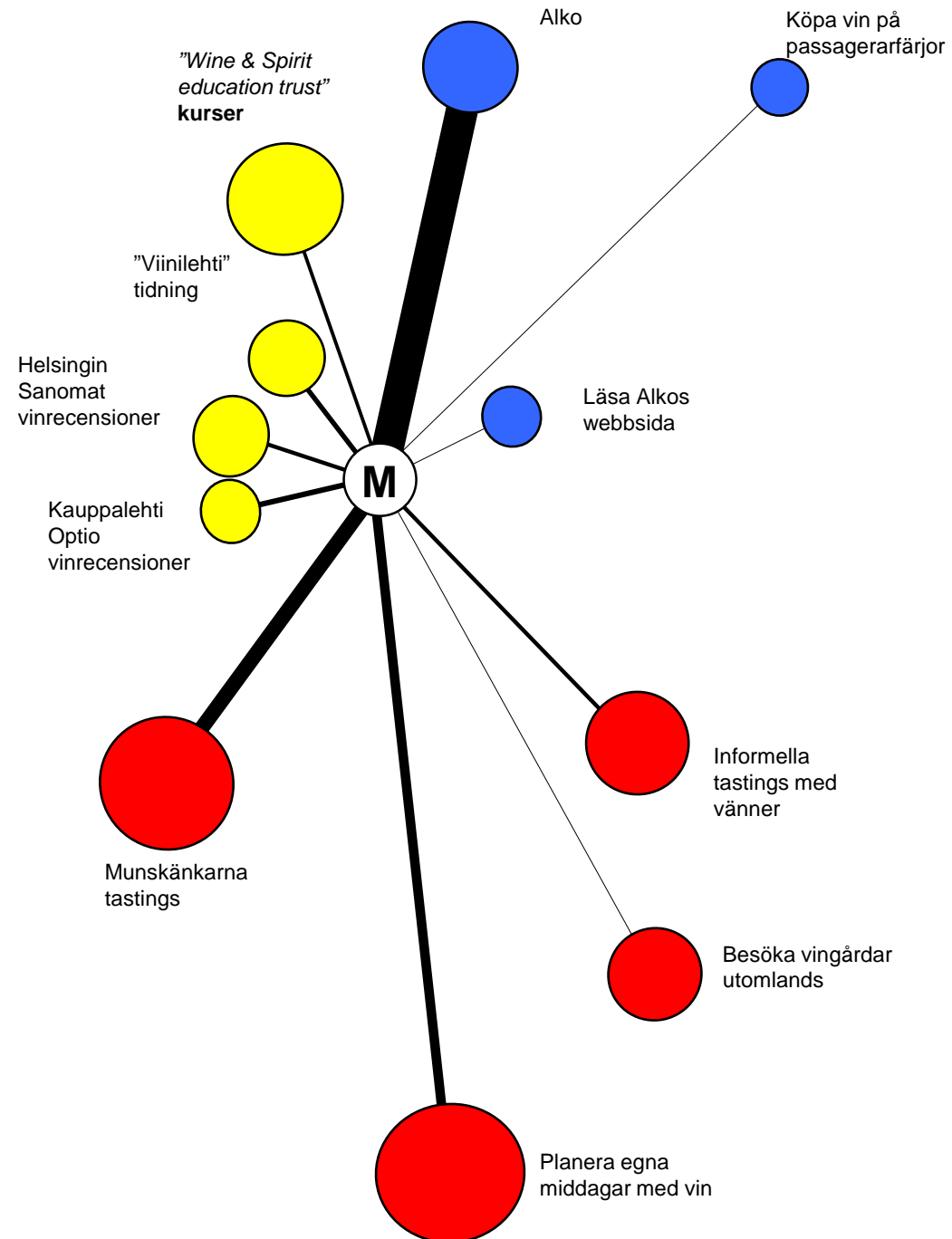
Hur roliga är aktiviteterna?



# EN VINENTUSIAST

Vilken är aktivitetens huvudsakliga funktion?

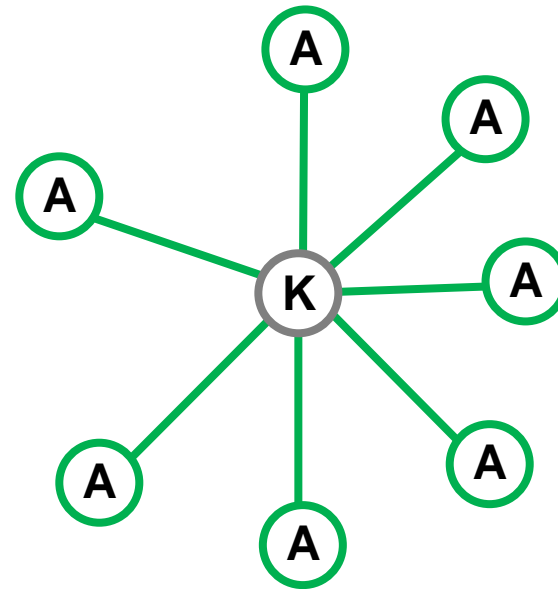
Funktion	
	Information / inläring
	Praktisk / funktionell
	Social / emotionell



# APPLICERA

Vad betyder detta i ditt fall?

Fundera i par på centrala kundaktiviteter relaterade till den tjänst du arbetar med



# SAMMANFATTNING

Tjänste-ekosystem

Kundlogik

Kundens aktiviteter

Kundcentrerad tjänsteutveckling

