

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 2 2007

KUNDEN SOM TJÄNSTEUTVECKLARE OCH CHEF

Den 11 september 2007 höll CTF, tillsammans med Länsförsäkringar AB och MTC – Marknadstekniskt centrum, ett seminarium på temat "Kunden som tjänsteutvecklare och chef". Ett hundratal åhörare från konsument- och företagsmarknaden fick sig till livs en rad inlägg och konkreta tips från företagare och forskare som ägnar sig åt att involvera kunderna i utvecklingen av nya tjänster samt förbättringar av befintliga tjänster.

Hans Benndorf, vd vid Länsförsäkringar Stockholm, konstaterade att försäkringsbranschen egentligen säljer stapelvaror och av bolagets omkring 4,5 miljoner kontakter med kunder och presumtiva kunder i Stockholmsområdet via e-mail, telefon, internet etc. så är det bara 1,7 procent av kundmötena som leder till affärer. Det gäller därför att utnyttja kundmötena effektivare. Detta har resulterat i att man öppnat en rad butiker där man erbjuder rådgivning och diskuterar kundernas behov av försäkring och banktjänster. Men man säljer också fysiska produkter, såsom designade fågelholkar för 600 kr.

- Man kan säga att det är så dumt så det blir bra! menade Benndorf och visade hur viktigt det är att få en naturlig kontaktyta med kunderna och att dessa möten är utmärkta tillfällen för utveckling av nya tjänster.

- 99 procent av allt som sker i Second Life är uppbyggt via kunderna. Med detta påstående inledde Johan Hedberg från Praetores laboratory.



Bodil Sandén, WSP, höll föredraget "Vart tog användaren vägen i utvecklingsprocessen".

Second Life (SL) är ett socialt spel som utvecklades av ett amerikanskt företag, Linden Lab, för fyra år sedan. Johan Hedberg liknade det vid en ny värld som är befolkad av avatarer, istället för människor. Men bakom varje avatar, dvs en animerad figur, så finns en verklig person bakom en dator någonstans i världen.

På frågan om

vad man kan göra i SL så fick vi lära oss att man kan göra allt som man gör i den vanliga världen, handla, gå på konsert, besöka konstutställningar och besöka vänner m.m. Skillnaden är att man kan teleportera sig och att man inte behöver några restider. Denna parallellvärld växer snabbt, från september 2006 till september 2007 har antalet registrerade användare ökat från 900 000 till 9 miljoner och det är alltid minst 10 000 personer online. Man har också en egen valuta, Lindendollar, och vore SL ett land så skulle det vara jordens 140:e i storleksordning sett till BNP – eller ungefär som en ögrupp i Karibien.

Detta innebär förstås att det har blivit mycket intressant för många företag. På sportföretaget Rebook kan man till exempel gå in och designa sina egna löparskor. Beräkningar ger vid handen att år 2011 kommer 80 procent av företagen ha avatarer på plats. På frågan om varför företag väljer att etablera sig i SL så är den viktigaste anledningen PR, följt av att det betraktas som ett viktigt sätt att bygga kundrelationer. Den tredje viktigaste anledningen är transaktionerna, man säljer helt enkelt produkter och tjänster på de virtuella marknadsplatserna.

Det största problemet, enligt Johan Hedberg, är emellertid att många företag har satsat på fina grafiska lösningar, medan det är sämre ställt med aktiviteter. Folk vill inte gå runt i tomma, om än jättefina, virtuella rum. Det som lockar är saker att göra. Men det finns också oanade områden att utveckla vid sidan av ren handel. Ytterligare områden som är på väg att utvecklas är i samband med rekrytering då man kan intervjuas, eller åtminstone grovgallra, sökanden på nätet.

Bodil Sandén, tidigare CTF men numera WSP, har lett en studie där man tittat på inställningen till kundinvolvering i produktutvecklingsprocessen i en rad svenska industriföretag. Studien visar klart att de



CTF – CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

företag som involverar kunden tidigt i utvecklingsprocessen, jobbar med open source-lösningar och liknande också har större marknadsandelar, har nöjdare kunder och tjänar mera pengar. Men trots att företagen säger sig förstå vikten av kundinvolveringen och dess positiva effekter så agerar man inte i den riktningen. Istället har man fastnat i att på sin höjd se kunderna som informanter vilka får bidra genom att besvara enkäter och delta i fokusgrupper. Studien visar också att hög grad av kundinvolvering funkar i enskilda projekt, men det är svårt att väva in arbetssättet i det vardagliga arbetet. Kanske är det så, menade Bodil, att det är dags att ta fram nya organisationsformer som bättre passar in.

Eva Nilsson, föreståndare på MTC, avrundade seminariet med några intressanta funderingar och invändningar.

- Här finns det en risk för att jag som kund känner mig utnyttjad om jag i princip utan ersättning förväntas vara med och leverera lösningar till företag som kommer att tjäna stora pengar. Det finns ju också många som inte vill vara involverade.

Dessa tänkvärda ord fick avrunda en intressant eftermiddag som hade sin upprinnelse i den bok "Involving Customers

GÄSTFORSKARE VID CTF

Lars E. Olsson är fil dr i psykologi vid Göteborgs universitet. Hans forskning handlar om vad som påverkar och styr människors beteende när deras beslut har konsekvenser för såväl ekonomiska och sociala mål, som för livskvalitet och en långsiktigt hållbar utveckling. Knuten till Göteborgs Miljövetenskapliga Centrum (GMV) och den interdisciplinära forskarskolan i Klimat och Mobilitet disputerade Lars 2007 på Psykologiska institutionen vid Göteborgs universitet med avhandlingen "Effects of certainty on decision making under uncertainty: Using subsidies to reduce production of environmentally harmful products".

Lars är anställd på centrum för konsumtionsvetenskap (CFK) på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet och är gästforskare vid CTF sedan Maj 2007. Med forskning på heltid



arbetar han för närvarande i två forskningsprojekt. I projektet "Bilens roll för människors välbefinnande i det moderna livet" ligger fokus på att öka den teoretiska förståelsen av bilens instrumentella, sociala, symboliska och känslomässiga betydelse. Med resvanedata och enkätundersökningar undersökes samspelet mellan å ena sidan transport-



Här ses arrangörerna för seminariet; från vänster Bo Edvardsson, CTF, Eva Nilsson, MTC, och Hans Benndorf, Länsförsäkringar Stockholm.

in New Service Involvement" som skrivits inom ramen för det KK-stiftelsefinansierade forskningsprogrammet "Den nya tjänsteekonomin".

Läs en längre version av denna artikel i kommande nummer av CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning. För information se: www.ctf.kau.se, Whats New/Aktuell tjänsteforskning.

behov och biltillgång, och å andra sidan resmönster, aktivitetsmönster, och subjektivt välbefinnande hos individer och hushåll.

I det andra projektet, "Hushållens metabolism", samverkar forskare från CFK och KTH (Stockholm). I projektet skall ett verktyg utvecklas vilket kan modellera både den direkta och den indirekta miljöpåverkan från hushållens konsumtion av varor och tjänster ur ett livscykelperspektiv, dvs. från produktion, transporter, konsumtion och avfall. Modelleringen används därefter till att utveckla ett interaktivt verktyg som testas på hushåll för att studera om ökad kunskap och direkt feedback av de faktiska miljöeffekterna av konsumtionen hos det enskilda hushållets kan bidra till ett mer hållbart konsumtionsbeteende med minskad miljöpåverkan.

CTFS TIDSKRIFT

Vill du läsa mer om vad som händer i CTFs verksamhet kan du prenumerera på CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning som ges ut två gånger per år. Prenumerationen är kostnadsfri. För prenumeration mejla namn, företag/organisation samt adress till infoctf@kau.se. Information: www.ctf.kau.se, Whats New/Aktuell tjänsteforskning.

CTF SERVICE ACADEMY 2007

Välkommen att delta i CTF Service Academy 2007 - Involving the Customer som hålls den 21 november 2007 i Göteborg. Anmälan till Linda.Rahkola@kau.se senast den 1 november 2007. Begränsat antal platser. Se inbjudan och program på www.ctf.kau.se, Whats New/Events.

UTVÄRDERING AV SAMOT

Det är mycket på gång inom transportforskargruppen SAMOT i höst. I början på september distribuerades självvärderingsrapporten för SAMOTs första verksamhetsetapp till SAMOT partners och trots att SAMOT bara varit igång i knappt ett och ett halvt år så har man ändå hunnit med en hel del! Rapporten var ett viktigt underlag för SAMOTs utvärdering den 10 oktober 2007.

I ledningsgruppen jobbar man nu vidare med verksamhetsplanen för etapp två och under hösten kommer diskussioner att föras i forskargruppen, med partners och med SAMOTs styrelse.

I sommarens uppmärksammade debatt om forskning och högre utbildning lyftes SAMOT fram som ett framgångsrikt exempel i en debattartikel författad av Per Eriksson, Generaldirektör för VINNOVA, läs mer på www.kau.se/samot.

SAMOT var väl representerat på de årliga SLTF-dagarna som denna gång gick av stapeln i Västerås den 19-20 september 2007. Anförda av VD Lars Bull presenterade Värmlandstrafiks

industridoktorander sina forsknings- och utvecklingsprojekt. Björn Sundvall från SLTF lyfte i sin presentation fram nyttan av gemensam forskning och utveckling och Markus Felleson presenterade utgångspunkterna för SAMOTs tjänste- och marknadsorienterade transportforskning

Den 21 november 2007 är en partnerdag planerad på VOLVO i Göteborg, detta i samband med CTF Service Academy 2007.

Läs mer om SAMOT i kommande nummer av CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning eller se www.kau.se/samot.

NY CTF DOKTORAND

Den 1 juni 2007 började Jörg Pareigis som doktorand vid CTF inom ämnet företagsekonomi. Jörg är knuten till SAMOT och har Bo Edvardsson som huvudhandledare. Hans forskningsområde är kundupplevelse i kollektivtrafiken.

Jörg kommer ursprungligen från Wilhelmshaven i norra Tyskland men bor nu i Karlstad. Han flyttade hit förra sommaren för att studera magisterprogrammet i Service Management Research. Jörg har tidigare studerat Internationell marknadsföring i Holland, där gjorde han också ett utbytesår i Macau, Kina. Han har också tidigare arbetat som Key Account Manager på ett IT-säkerhetsföretag i Köpenhamn.

Jörg ser nu med stor spänning fram emot doktorandstudierna i Karlstad.



CTFS SENASTE DOKTOR

Bodil Sandén är CTFs senast doktor. Hon disputerade den 11 maj 2007 inom ämnet företagsekonomi vid CTF, Karlstads universitet. Hennes doktorsavhandling "The Customers Role in New Service Development" handlar om kundinvolvering i utvecklingsprocesser.

DISPUTATION VID CTF

Den 7 december 2007 disputerar Annika Åberg inom ämnet arbetsvetenskap. Disputationen äger rum kl. 13 i sal 11D227 vid Karlstads universitet. Opponent är Lennart G Svensson från Sociologiska institutionen vid Göteborgs universitet. För mer information kontakta Linda.Rahkola@kau.se.