

## TJÄNSTEINNOVATIONS DAGEN

## Stort intresse för tjänster och innovation

Dagens utveckling går otroligt snabbt. Många traditionella branscher och yrken kommer att försvinna då dagens produkter och tjänster ersätts av nya innovativa, kostnadseffektiva och kundanpassade lösningar.

- Fokusera på och lär känna dina kunder! För att få kunden att välja just dina produkter eller tjänster måste du känna dina kunder för att förstå vad de vill ha, sa professor Anders Gustafsson, som var en av presentatörerna på Tjänsteinnovationsdagen som anordnades av CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. [Läs mer >](#)



Nina Löfberg, nybliven doktor i företagsekonomi.

## NY DOKTORSAVHANDLING

## Tjänstesatsning i svenska tillverkande företag

Globalisering och ökad konkurrens från lågkostnads-länder har drivit många svenska tillverkande företag till att fokusera på tjänster. Denna tjänstesatsning har inneburit en rad utmaningar; till exempel har tjänsterna inte blivit så lönsamma som man hoppats, anställda har svårt att sälja tjänsterna och kunderna är inte intresserade att köpa dem. [Läs mer >](#)

## FOKUS PÅ STATLIGA MYNDIGHETER

## Rätt från börjar ökar effektiviteten

Våra forskare Martin Fransson och Johan Quist, är nu aktuella med en ny rapport om den onödiga efterfrågan hos två statliga myndigheter. Rapporten heter "Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan och Skatteverket - Metodutveckling och resultat från en studie av inkommande telefonsamtal, ISF Rapport 2014:10". [Läs mer >](#)

## SÖK TILL HÖSTENS NÄTKURSER!

## Vill du lära dig mer om tjänsteinnovation?

I höst kommer CTF att ge fyra nätbaserade kurser inom tjänsteinnovation. Dessa är baserade på CTFs världsledande forskning inom området och riktar sig till dig som är yrkesverksam med intresse för tjänster, kundupplevelser och verksamhetsutveckling. Allt som behövs för att delta är en dator och internetuppkoppling. Kurserna har ett flexibelt upplägg och består av korta videoföreläsningar samt grupparbeten. Kurserna ges delvis på engelska. Kommunikation mellan lärare och kursdeltagare sker via online möten, webinarer och andra sociala medier. Samtliga kurser är kostnadsfria, men anmälan krävs. Kurserna ges inom ramen för ett samarbete mellan CTF, Handelshögskolan vid Karlstads universitet, en rad olika företag och med stöd av KK-stiftelsen. [För mer information och anmälan: ctf.kau.se/useit >](#)

## NY BOK:

## Innovativa tjänster skapar tillväxt

Hur kan ett fåtal företag som till exempel Spotify, Ikea och Google bli så högt värderade på kort tid? Varför är stora industriföretag som Ericsson, Tetra Pak eller SKF så intresserade av tjänster? Vad är det som får EU att satsa 80 miljarder euro på tjänsteinnovation? Svaret är en tro och förhoppning om en framtid där tjänsteinnovation kommer att generera välstånd för framtida generationer. Men vad är egentligen tjänsteinnovation och hur kan man arbeta med det. Ett högaktuellt ämne som reds ut i en forskningsbaserad översikt skriven av forskare vid CTF. [Läs mer >](#)



Hans Karlsson och Robert Andrén

## Nya styrelseledamöter

Hans Karlsson, Sveriges kommuner och landsting, & Robert Andrén, Länsstyrelsen i Värmland, nya i CTFs styrelse. [Läs mer >](#)

## Kalendariet

**16-19 juni** Forum on Markets and Marketing 2014, Karlstad, [ctf.kau.se/fmm2014](http://ctf.kau.se/fmm2014)

**26-29 juni** Frontiers in Service Conference, Miami, Florida, [bus.miami.edu/frontiers2014](http://bus.miami.edu/frontiers2014)

**15-18 juli** 2014 Global Marketing Conference, Singapore, [kamsconference.org/2014](http://kamsconference.org/2014)

