

AKTUELL FORSKNING

Ny teknik ger bättre kundupplevelse och ökad lojalitet inom detaljhandeln

Tänk dig att du passerar ett skyltfönster och genom ett meddelande i din mobiltelefon hälsas du välkommen in i butiken och får ett erbjudande om att handla tre produkter till priset av två. Eller att du enkelt kan hitta tillbaka till din parkerade bil trots att du glömt vilket plan du parkerade på. Små lösningar som förhöjer din shoppingupplevelse och som möjliggörs genom en speciell teknik. [Läs mer >](#)

Tjänsteutvecklingskompass hjälper dig hitta rätt

Tjänstefiering har på senare år blivit ett av de hetaste begreppen inom tjänsteforskning och tjänsteutveckling, speciellt bland tillverkande företag. Förr eller senare upptäcker många företag att deras befintliga utvecklingsmetoder och verktyg inte klarar av de speciella krav som ställs vid tjänsteutveckling.

- Det finns mängder av metoder och verktyg anpassade för att utveckla tjänster. Svårigheten är att hitta rätt samt förstå hur och när de skall användas. Detta kan du nu få hjälp med genom verktyget Servdit, säger Peter Magnusson. [Läs mer >](#)

Effekter av beröring

Förra veckan var Joann Peck, docent och biträdande dekan för grundutbildningen vid University of Wisconsin-Madison School of Business, på besök. Tillsammans med Anders Gustafsson vid CTF bedriver hon en studie kring effekterna av beröring och bästa sättet att leverera en ursäkt utifrån ett butiksperspektiv. Ta som exempel att en kund blir knuffad eller stöter ihop med en annan kund i en butik. Fungerar en muntlig ursäkt lika bra som en muntlig ursäkt ihop med en lätt beröring på armen för att reparera denna förseelse? [Läs mer om Joann Pecks gästprofessur vid CTF >](#)

BOKSLÄPP

Tjänstelogik för offentlig förvaltning - En bok för förnyelsebyråkrater

Hur kan den svenska offentliga sektorn bli ännu bättre, mer relevant och ändamålsenlig? I den här boken introduceras den nya tjänstelogiken som ett sätt att förstå, förklara och utveckla offentliga tjänster. Att skillnaden är stor mot den varulogik som i hög grad hittills har präglat förvaltningen är ett genomgående tema som utförligt förklaras och illustreras. I bokens sista del ges konkreta förslag på hur tjänstelogiken kan användas för att underlätta för medborgarna. Boken är skriven av forskarna Martin Fransson och Johan Quist och ges ut av Liber. [Läs mer >](#)

2014 FRONTIERS IN SERVICE RESEARCH CONFERENCE

Big data och andra trender inom tjänsteforskning presenterades och diskuterades

Den 26-29 juni samlades forskare från CTF tillsammans med drygt 200 tjänsteforskare och företagsledare från hela världen i Miami, Florida, för att diskutera och presentera de senaste trenderna och forskningsresultaten inom kundservice och kundupplevelser vid den årliga Frontiers in Service Conference. [Läs mer >](#)

NOTISER

Välkommen Linda!

Vi hälsar Linda Bergkvist välkommen till vår forskargrupp. Hon är doktor i informatik och hennes avhandling handlar om IT-branschens outsourcing.

[Läs mer >](#)

Ta del av det senaste från CTF genom att följa oss via Facebook och Twitter! [Läs mer >](#)



Kalendarium

5 SEPTEMBER

Compare-lunch

Compare, Stamford och CTF bjuder in till lunchseminarium den 5 september. Seminariet handlar om mobila lösningar för att förstärka kundrelationen och förbättra kundupplevelsen inom detaljhandeln. Här kan du läsa mer och anmäla dig till seminariet >

23 SEPTEMBER

Disputation i företagsekonomi

Claes Högström försvarar sin doktorsavhandling "Fitting in to stand out". Disputationen äger rum kl 13-15 i 11D257 på Karlstads universitet och är öppen för allmänheten. Fakultetsopponent: professor Thorsten Gruber, Loughborough University, UK.

9-10 DECEMBER

Service Convention Sweden 2014

Den 9-10 december 2014 möts för första gången världsledande forskning och praktisk tillämpning och ledarskap i tjänsteintensiva organisationer i konferensen Service Convention Sweden. Målsättningen är ökad kunskap inom traditionell tjänstesektor, samt andra branscher där tjänstefokus är nyckeln till överlevnad. [Läs mer >](#)

