



**ORGANALYS**  
TJÄNSTEFIERING & TJÄNSTUTVECKLING



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!**



*Tack! Organalys för att ni  
hjälpte oss att ta steget bort från  
den gamla produktlogiken till den  
mer lönsamma tjänstelogiken*

3. UTVÄRDERING

2. AGERANDE

1. ANALYS

KONKURRENSEN BARA HÅRDNAR - OM VI INTE SNABBT KAN BLI BÄTTRE - SÅ SER DET MÖRKT UT?

STEG 1: ANALYS

## 1.8 UTVÄRDERING

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://organalys.se) - [Fastitia.se](https://fastitia.se) - [Minframtidsplan.se](https://minframtidsplan.se)

Senast uppdaterad: 2025-04-28



# 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](http://Organalys.se)



## INNEHÅLL *(OBS! Detta är endast ett första utkast)*

1. Inledning
2. Vad kan du idag om Tjänstekvalitet?
3. Självtestet: Tjänstekvalitet
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. Verktøget 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?
  - 1.7 Vad kan du idag om AI?
- 1.8 Utvärdering: Vad av ovan behöver du förbättra dig inom?**

***"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. Verktøgen är anpassat för alla olika typer av företag, allt 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](http://Organalys.se) - [peter.palm@fastitia.se](mailto:peter.palm@fastitia.se) - ATT: Peter Palm - Tessingatan 8 - 72216 - Västerås

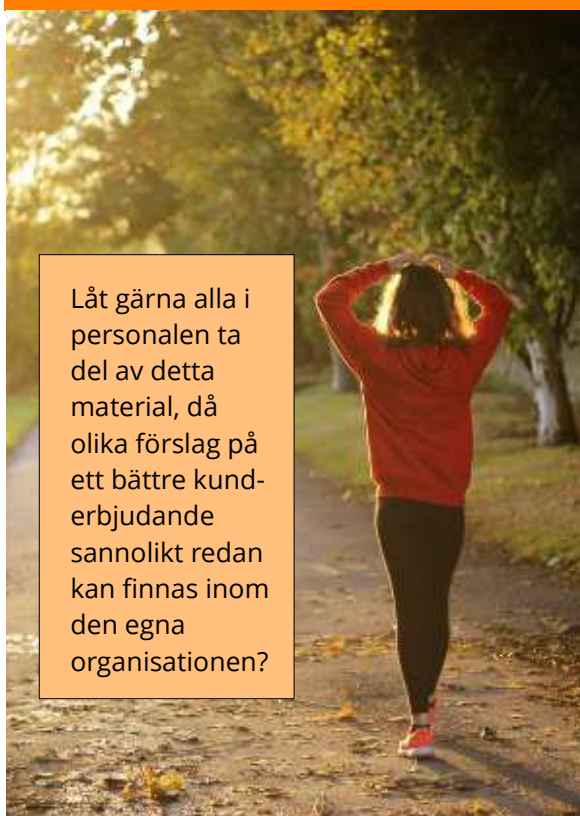
Copyright Fastitia 2023 All rights reserved



# 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 kund-erbjudande sannolikt redan kan finnas inom den egna organisationen?

*Vad tycker era kunder om  
företagets erbjudande  
idag?*

### VARFÖR UTVÄRDERING?

En utvärdering visar de delområden som du idag bör förbättra

Vad menar man då med denna Utvärdering?

Denna utvärdering är tänkt att vara en första inledande form av självvärdering av dig som enskild företagare, företagets ägare eller som en del av en grupp medarbetare eller som en medarbetare i en större organisation. Det är därför viktigt att du är ärlig i dina svar. Tänk även på att detta enbart är en ögonblicksbild för dig idag och inte en dom om dig som person.

- I den kommande digitala versionen av Organalys så kommer du att få hjälp med att fokusera på rätt saker att förbättra utifrån dina svar här och i de andra analyserna här i Steg 1.

- Fokusera på att lyfta upp dina svagare sidor i analyserna snarare än toppa de områden du redan är relativt bra på idag.

**ORGANALYS**  
TJÄNSTEFIERING & TJÄNSTUTVECKLING

| ETT VERKTYG FÖR UTVÄRDERING AV FÖRETAGS TOTALA EFFEKTIVITET |                      |   |                                           |                  |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|---|-------------------------------------------|------------------|
| INTERN EFFEKTIVITET                                         |                      | + | EXTERN EFFEKTIVITET                       |                  |
| HUMANKAPITAL                                                | STRUKTURKAPITAL      |   | RELATIONSKAPITAL                          | MARKNADSKAPITAL  |
| ÄGARE / LEDNING                                             | FINANSIELLT KAPITAL  |   | BEFINTLIGA KUNDER                         | NYA KUNDER       |
| NYCKELPERSONER                                              | ORGANISATIONSKAPITAL |   | SAMARBETSPARTNERS                         | NYA SAMARBETEN   |
| CHEFER                                                      | IT & PROCESSKAPITAL  |   | LEVERANTÖRER                              | NYA LEVERANTÖRER |
| ÖVRIGA MEDARBETARE                                          | INNOVATIONSKAPITAL   |   | BRANSCHSTRUKTUR                           | OMVÄRLDSANALYS   |
| FÖRETAGETS PROFIL: Så här vill vi upplevas idag?            |                      | - | FÖRETAGETS IMAGE: Så här upplevs vi idag? |                  |
|                                                             |                      |   | FÖRETAGETS VARUMÄRKE                      |                  |
|                                                             |                      |   | FÖRETAGETS TOTALA EFFEKTIVITET IDAG       |                  |

Copyright Fastilia 2024 All rights reserved

Copyright Fastitia 2024 All rights reserved

### Målgrupper för denna analys är

- Ägare / Styrelser
- Vd och ledningsgrupper
- Utvecklare och utvecklingsteam
- Operativ personal involverade i kundleveransen
- Marknadsförare och försäljare
- Kundsupport

Se mer på [organalys.se](https://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 - Roligt - Kostnadseffektivt - Kompetensutvecklande - Värdeskapande

Kvalificerade snabbtester  
som inspiration till  
förbättringar!



### VAD KAN DU OM DETTA IDAG?

Här fyller du i summan (maximalt 40 poäng per del) av det betyg som framkommit i de tidigare analyserna i Steg 1: Analys + nu p. 8 nedan.

| BETYGSSÄTTNING AV FRÅGORNA HÄR                                                                           | 8 | 16 | 24 | 32 | 40 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|----|
| 8. Stämmer inte alls, 16. Stämmer mindre bra, 24 Stämmer delvis, 32. Stämmer bra, 40. Stämmer mycket bra |   |    |    |    |    |

| 1.8 ORGANALYS UTVÄRDERING                                                       | Poäng idag |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Tjänstelogiken?                      |            |
| 2. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Kundresan?                           |            |
| 3. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Tjänstekvalitet?                     |            |
| 4. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Tjänsteinnovation?                   |            |
| 5. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Tjänstedesign ?                      |            |
| 6. Jag har idag mycket goda kunskaper inom Tjänstefiering?                      |            |
| 7. Jag har idag mycket goda kunskaper inom AI?                                  |            |
| 8. Jag har idag påbörjat en arbetsplan för att förbättra mina svaga delområden? |            |
| 9. DINA POÄNG AV MAXIMALT 320 POÄNG ÄR IDAG?                                    |            |

### VAD GÖR MAN NU?

Tanken är att i Steg 1: Analys hjälpa företag med att granska sig själva, utifrån hur den situation som man befinner sig i idag. I Steg 2: Agerande hjälpa företag att utveckla ett mer attraktivt kunderbjudande samt i Steg 3: Tjänstekultur hjälpa till med att skapa en åtgärdsplan för implementering av tjänstelogiken som en naturlig del av er verksamhet

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?

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

## Kontakta mig för mer information!

Organalys.se - peter.palm@fastitia.se - ATT: Peter Palm - Tessingatan 8 - 72216 - Västerås

Copyright Fastitia 2023 All rights reserved

KUN  
DEN

ORGANALYS  
TJÄNSTEFIERING & TJÄNSTUTVECKLING



---

## KONTAKTINFORMATION

---

ORGANALYS  
Att: Peter Palm  
Tessingatan 8  
722 16 Västerås  
Telefon: 070-223 60 59  
E-post: [info@fastitia.se](mailto:info@fastitia.se)  
Hemsidor: [Organalys.se](http://Organalys.se) / [Fastitia.se](http://Fastitia.se)