

Service Management

- att bli meningsfull för alla parter

Christian Grönroos
Professor i tjänste- och relationsmarknadsföring
CERS Centre for Relationship and Service Management
Svenska Handelshögskolan

Tjänst/Service – vad är det?

En tjänst är traditionellt

- betjäning över disk, via e-post eller hemsida
- ett objekt för transaktion, t.ex. restaurangtjänst

Men tjänst är framför allt

- ett **perspektiv** på
 - = hur verksamheten leds
 - = hur organisationen närmar sig sina användare

Tjänst/Service som ledningsperspektiv

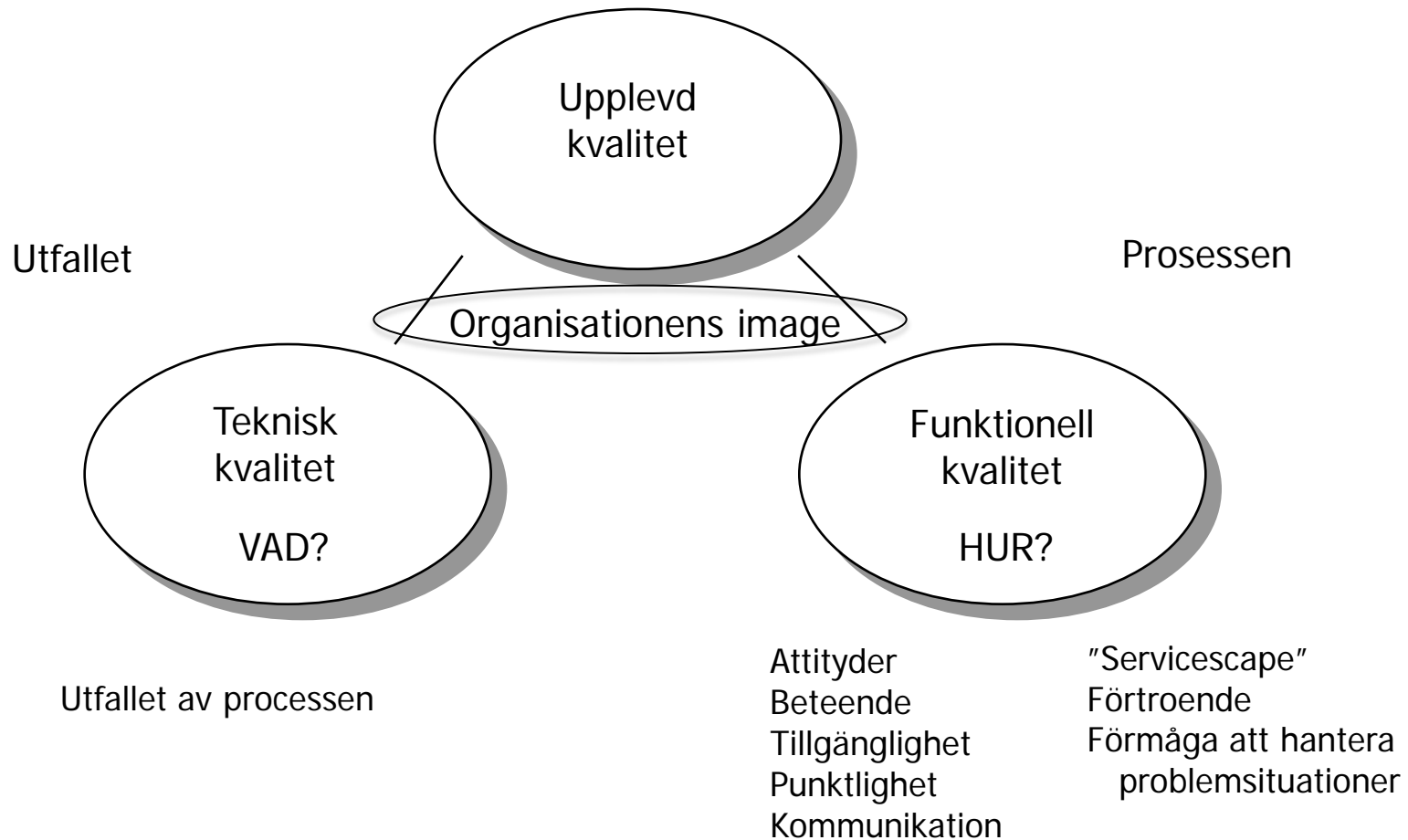
Med **TJÄNST** avses **stöd** till kunders och andra behövandes vardagsprocesser på ett sätt som **gör det möjligt** för dem att driva sina livsprocesser (enskilda individer) eller verksamhetsprocesser (organisationer) **på ett för dem meningsfullt sätt.**

Nyckel ord och uttryck:

- Stöd i vardagen
- Möjliggöra livs-/verksamhetsprocesser
- På ett meningsfullt sätt

Vad är stöd på ett meningsfullt sätt – enligt användarna?

Hur upplevs kvaliteten på tjänster?



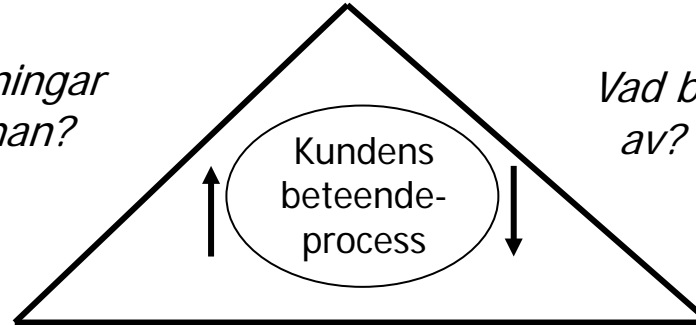
Vad bör man känna till om kunden/användaren

VARDAGSPROCESSER

- vad gör man?
- hur gör man det?
- varför på det sättet?
- vad vill man uppnå?

Hurudana lösningar söker man?

Vad blir man intresserad av?



**BEHOV
FÖRVÄNTNINGAR**

Vad godkänner man?

**VÄRDERINGAR
INTRESSEN**

Var skall man börja?

Vad vet man vanligen minst om?

Var/hur får man behövlig information?

Hur fungerar en organisation enligt tjänsteperspektivet?

För att fungera enligt tjänsteperspektivet bör

Organisationen med **alla** sina resurser och processer och i alla kontakter med sina kunder och andra behövande sträva efter att **stöda deras vardagsprocesser** på ett sätt som på ett för dem meningsfullt sätt **gör det möjligt för dem att driva sina livs-/verksamhetsprocesser**

Vem är kund/behövande/användare?

- externa kunder/användare
- interna kunder/användare

Service Management?

Service Management avser styrning och ledning av en organisation enligt tjänsteperspektivet på verksamheten:

- strategisk inriktning
- verksamhetsplanering
- organisering
- ledning/chefsarbete
- kompetensutveckling
- uppföljning/belöning

Vad krävs för en övergång till ett tjänsteperspektiv (Service Management)?

OBS! Det räcker inte med att införa några nya tjänster eller med att effektivisera existerande tjänster, och låta strategin och organisationskulturen förbli oförändrade!

Införande av Service Management kräver först och främst

- en **strategisk vilja** och strategiomläggning
- utveckling av många **verksamhetsprocesser**
- utveckling av en **servicekultur**

Komponenter i ett utvecklingsprogram

1. **Strategiskt beslut:** *In enbart skapa ett bra utfall (VAD), utan i stället stöd för vardagsprocesser (VAD+HUR)*
2. **Strukturella förändringar:** *1) processutveckling, 2) systemutveckling, 3) justering av organisationen*
3. **Personalutbildning:** *1) teknisk utbildning, 2) utbildning i interaktions- och kommunikationskunskande (kundkontaktpersonal och chefer), 3) chefsutveckling*
4. **Utveckling av stödtjänster:** *1) Informationsmaterial internt och externt, 2) övrigt*



SERVICEKULTUR



HANKEN

Tack!

Huvudsakliga källor:

Grönroos, Christian: *Service management och marknadsföring. Kundorienterat ledarskap i servicekonkurrens*. Malmö: Liber, 2008

" - " : *Service management and marketing. Customer management in service competition*. Chichester: John Wiley & Co, 2007

Grönroos, Christian & Monthelie, Caroline: *Service management i den offentliga sektorn*. Malmö: Liber, 1988