

Handbok i kundinvolvering : kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg PDF ladda ner



LADDA NER

LÄSA

Beskrivning

Författare: Carina Rislund.

Boksläpp: Handbok i kundinvolvering

Carina Rislund och Glenn Jonasson har många års erfarenhet av kunskapsutveckling inom kundinvolvering och kravhantering. Nu lanserar de sin ”Handbok i kundinvolvering” som bland annat vänder sig till verksamhets- och kravanalytiker, verksamhetsutvecklare, innovationsledare, projektledare, produktutvecklare och affärsutvecklare.

För att vara framgångsrik i en utvecklingsprocess så måste utvecklaren förstå kundens behov på djupet. Kundinvolvering handlar i grunden om att ta ”den andres” perspektiv och att alltid tänka behov före lösning.

– Det är lätt att utgå från sin egen världsbild och försöka göra nytta genom att så snabbt som möjligt presentera en lösning. Vi introducerar en vetenskapligt grundad modell från service design som istället hjälper utvecklaren att förstå de behov som finns i kundens berättelser och handlingar, säger Carina Rislund.

Vem är kunden?

Den nya handboken lär på ett konkret sätt ut hantverket att identifiera kundbehov. Begreppet ”kund” kan beroende på sammanhang omfatta en rad olika intressenter – kunden, kundens kund, finansiären eller användaren.

– Det är ofta ett komplext och tidskrävande arbete att väga samman flera olika behov och intressen, men som vi ser det så finns det inget alternativ. Det går inte att genomföra en halvhjärtad kundinvolvering och förvänta sig innovativa idéer. Endast genom att systematiskt gå på djupet kan vi utnyttja den kreativa potentialen som finns i kundinsikterna, förklarar

Glenn Jonasson.

Praktiskt orienterad

– Vi går till grunden och tillför ett praktiskt perspektiv på kundinvolvering som hittills är tämligen utforskat. De teoretiska metoder och modeller som lanseras i boken följs upp med pedagogiska tips och övningar inom bland annat observation, samtalsteknik, visualisering och prototypande, säger Glenn Jonasson.

Handboken lanseras som ett redskap för lärande men författarnas intention är också att sprida medvetenhet om kundinvolvering som disciplin och om vikten av att jobba nära kunden.

– Många utvecklingsprojekt hoppar tyvärr över kundperspektivet, eller så glöms det bort någonstans längs med vägen. Vårt viktigaste budskap är att kundens röst ska höras genom hela utvecklingsprocessen, sammanfattar Carina Rislund.

Annan Information

re n. Handbok i kundinvolvering. ”D e n s o m f r å g a. r m y. Kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg. ”Lyssnande är det ord vi använder. Carina Rislund och.

Ljudriket i familjen · Öster om sol, väster om måne : en roman om John Bauer · Handbok i kundinvolvering : kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg · Som.

De metoder som flygbolagen använder vid kundinvolvering är: My SAS ..

tjänsteutvecklingens tio steg samt kundernas involvering i dessa. I figuren nedan presenteras . bidrar till en kundorienterad tjänsteutvecklingsprocess (Alam & Perry, 2002). Kunderna kan . godkännande av utvecklingsprojekt förekommer. Därefter.

Billiga Pocket på nätet. Stort utbud av böcker och kurslitteratur till låga priser och snabba leveranser.

forskningen ligger ett, eller kanske till och med flera steg efter praktikerna. Fram- förallt efterfrågas fler .. är fördelaktigt om även kunden är med i utvecklingsarbetet, eftersom det säker- .. 2.6 Kundinvolvering och kunskap om kundens affär Från ingenjörskultur till en balanserad service- och kundorienterad kultur.

schen mot en servicekultur och en ökad kundorientering – från produktions- tänk till servicetänk”. .. Kundinvolvering innebär också att man kombinerar olika metoder (till ex- . verkligt utvecklingsarbete är det relativt få som involverar sina kunder tidigt .. varen att ta idén ett steg vidare och fundera på vilka värden den skol-

6 dec 2016 . KUNDINVOLVERING OCH DIGITALISERING .. Varför en handbok i kundinvolvering? . Kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg.

kundinvolvering för tjänsteinnovation som utvecklats inom ramen för programmet. Dessutom

... förenklade handboken, 15-20 metoder i olika steg. Av ... jobba med utvecklingsfrågor. ... var en metod för kundorienterad processanalys.

Köp boken Handbok i kundinvolvering : kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg av Carina Rislund, Glenn Jonasson (ISBN 9789163914966) hos.

Rislund, Carina, 1964- (författare); Handbok i kundinvolvering : kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg / Carina Rislund och Glenn Jonasson; 2017.

Kundinvolvering, Tjänsteutveckling, Tjänsteinnovation, .. En standardiserad modell passar inte en designprocess då olika steg ofta .. tjänsteperspektiv i sin natur är kundorienterade och relationsbyggande .. som brukar användas inom ett utvecklingsarbete med kundinvolveringsfokus .. Handbook of Creativity.

3.2 Framsynt planering eller ett steg i taget? Det system som i slutänden kan .. schen mot en servicekultur och en ökad kundorientering – från produktions- .. Kundinvolvering innebär också att man kombinerar olika metoder (till ex- . verkligt utvecklingsarbete är det relativt få som involverar sina kunder tidigt och djupt i.

Denna studie är en del av ett svenskt forsknings- och utvecklingsprojekt om . Nyckelord: Front end, Fuzzy front, innovation, kundinvolvering, .. Kundorienterad . Till hjälp i detta steg är en analys av marknadstrender och tekniska .. Thermo-S och Thermo-D. Källa:

ThermoWood® Handbook via www.thermowood.fi.

25 Carina Rislund och Glenn Jonasson Handbok i kundinvolvering Carina . ord vi an Handbok i kundinvolvering Kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg.

Handbok 2015-02-23 Handbok för Processtöd 1 (120) Förord. . Kundorienterad verksamhetsutveckling Ingvar Johansson Senior Advisor Institutet för .. KUNDLYFTET Innovation genom kundinvolvering och kravhantering ... uppdraget.4 2.1 Arbetsgruppen.4 3 Arbetets uppläggning.4 4 Arbetssättet steg för steg.6 4.

12 sep 2017 . inflytande i utvecklingsarbete. 12 september . Reaktiv kundinvolvering, “de testar nya produkter”. 5. Proaktiv .. Varför en handbok i kundinvolvering? Alla är vi . Kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg. ”Lyssnande är.

fokus på insamling av kundinformation, kundinvolvering och kundpåverkan. .. steg i processen är så pass viktigt att det blir ett formellt steg i processen. .. kundorienterat anses företaget vara. .. den ekonomiska modellen i ett Business Case då ett utvecklingsprojekt konkurrerar .. Marknadsundersökning: en handbok.

har behov av forskarstött utvecklingsarbete .. på att vara kundorienterade – det gör jag fortfarande om man . I nästa steg i kundinvolveringen bjuds kunden in i organisatio- .. 1998, Marknadsundersökning - en handbok Studentlitteratur,.

