



Insight-driven service design and innovation

Innovasjon i store serviceorganisasjoner: Erfaringer fra et forskningsprosjekt

Tor W Andreassen

Professor NHH

Leder Center for Service Innovation (CSI)

**... there's no longer
business as usual.**

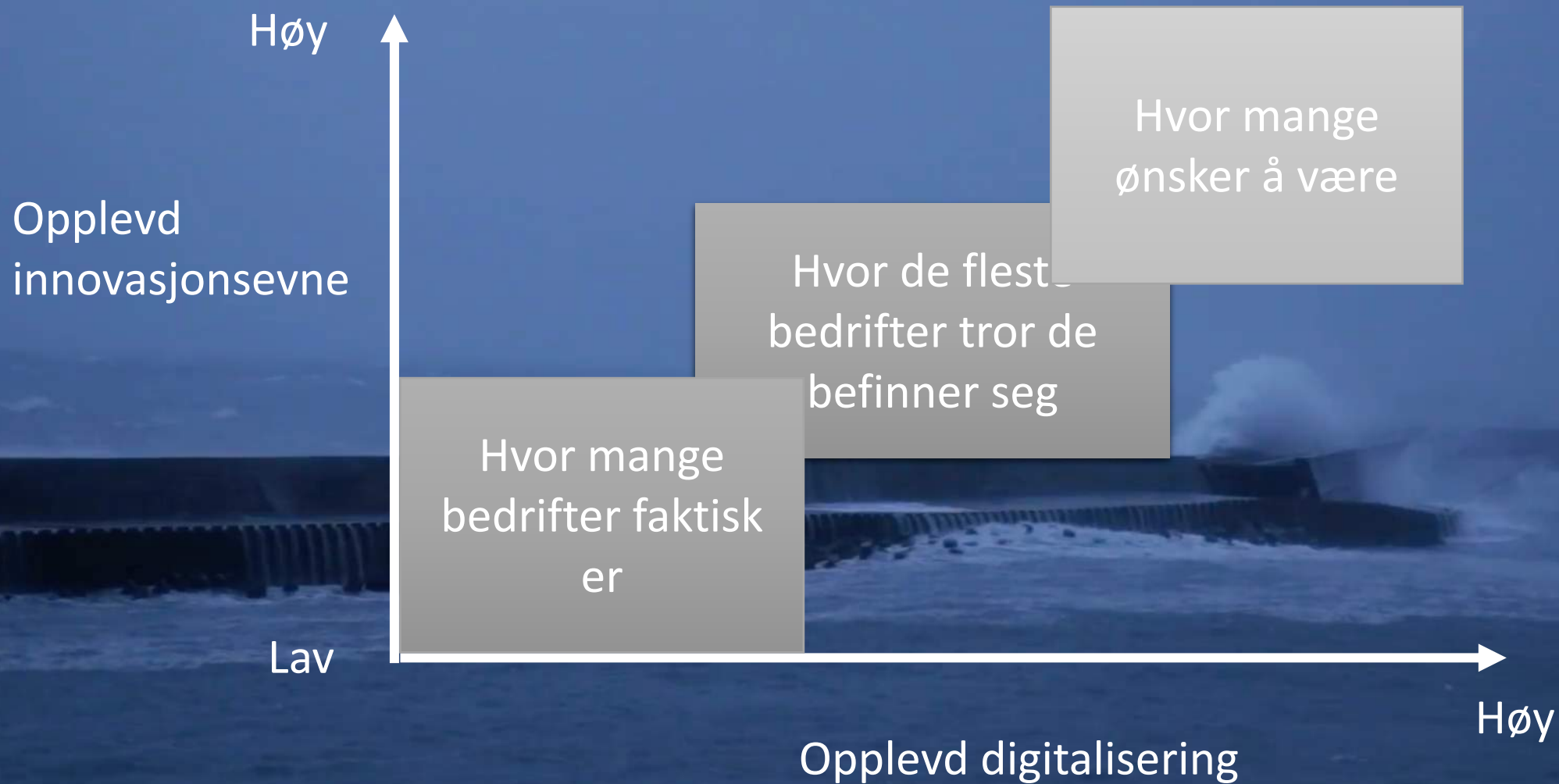


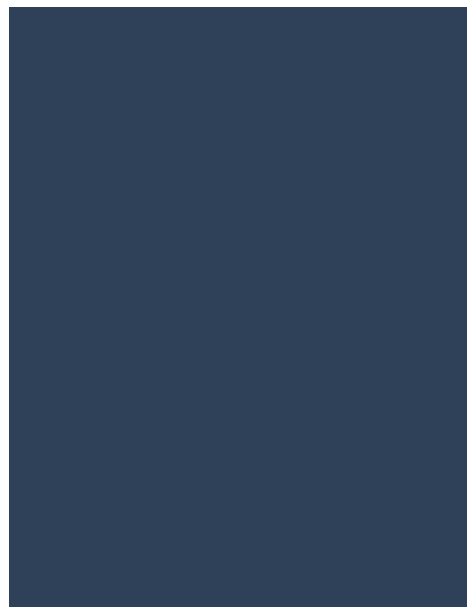
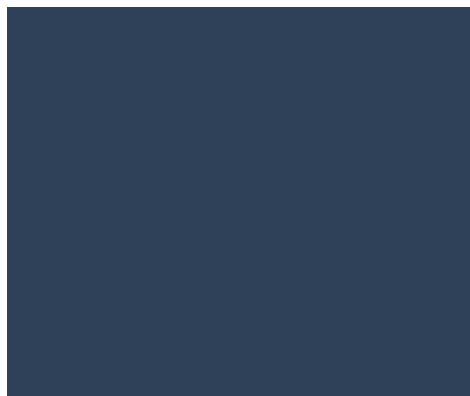


3 lover som driver digitalisering

- Moores lov
 - kostnader & performance
- Metcalfes lov
 - verdien av nettverk
- Loven om bredbånd
 - høyere hastighet (4G → 5G)

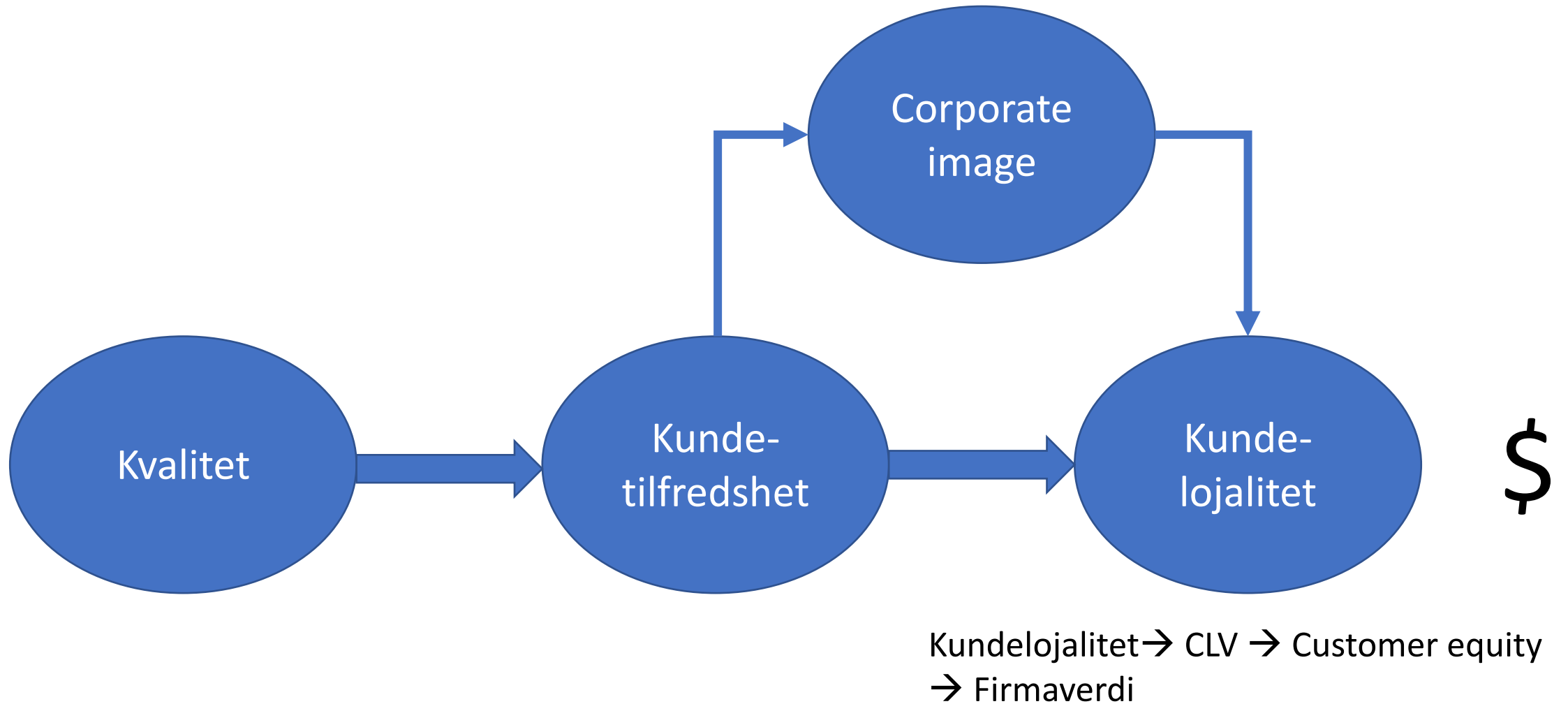
Et fremtidsbilde



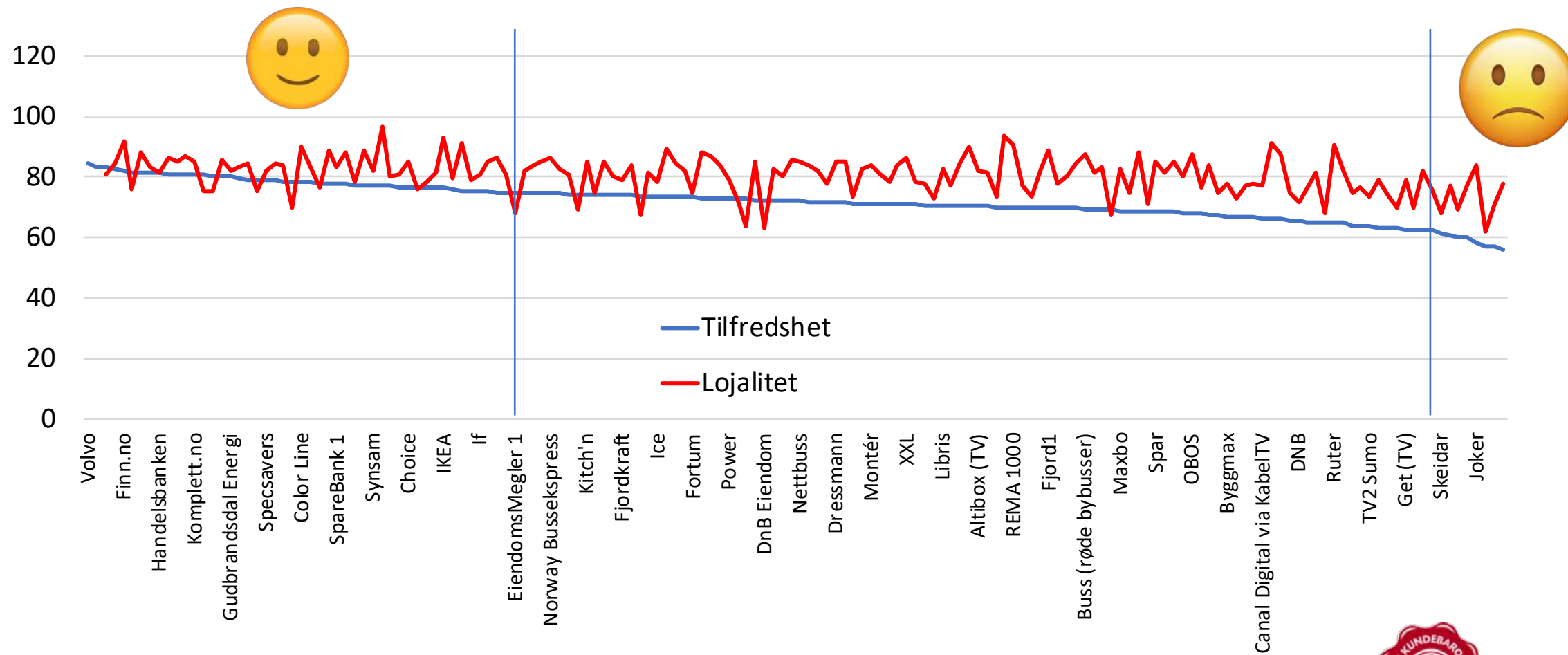


Hvilken
kvalitet/kundetilfredshet
leverer norske
virksomheter?

Den konseptuelle tanke



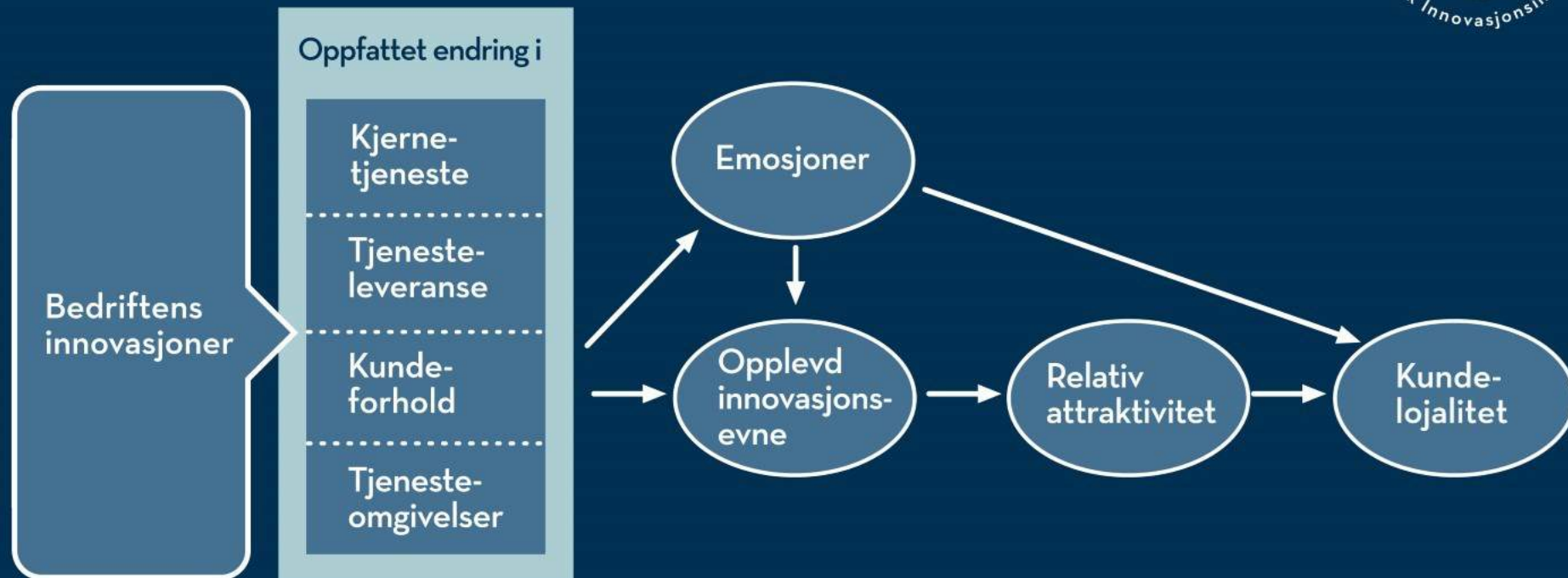
Kvalitet/kundetilfredshet



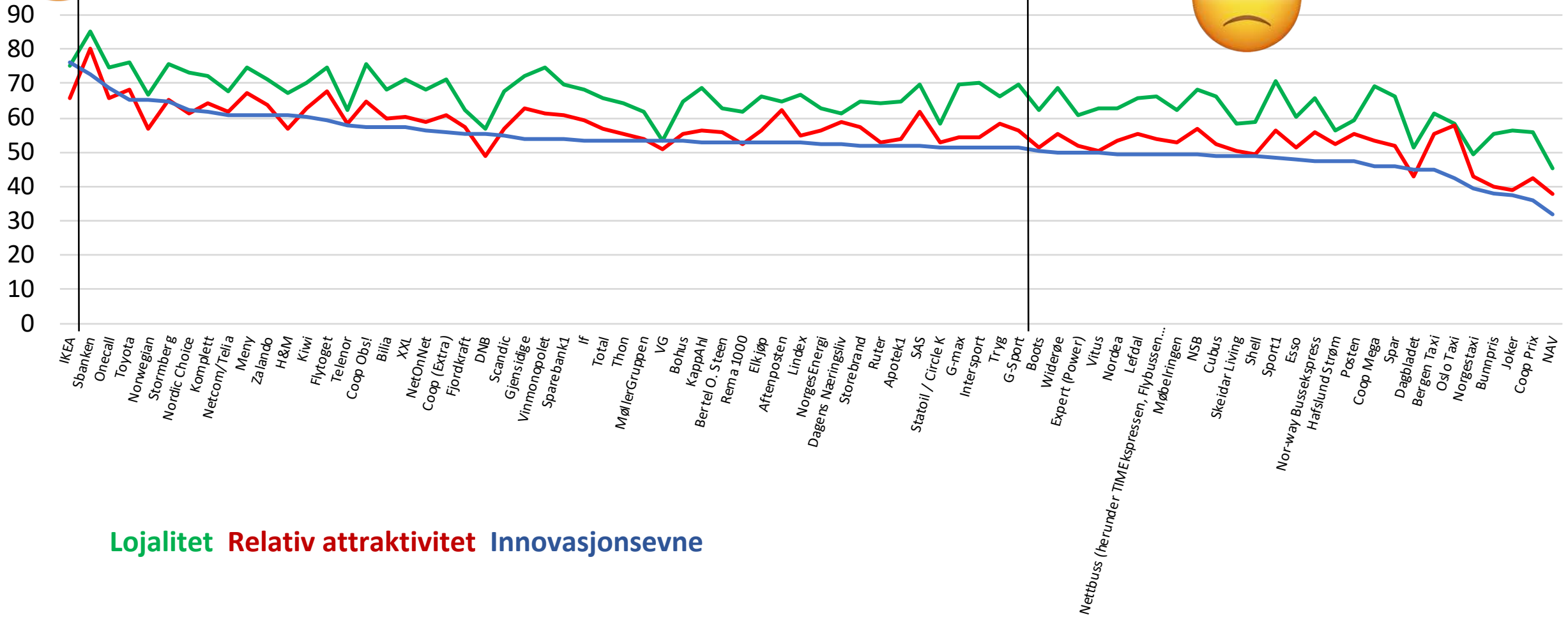


Hvor innovative
er norske
virksomheter?

Forskningsmodell



Opplevd innovasjonsevne



GOD DESIGN ER MER ENN DET DU SER

Se hva PAX garderobe skjuler »



HASVIK
Skyvedører par
2.190,- /stk

 Tilpass denne kombinasjonen



IKEA effekten

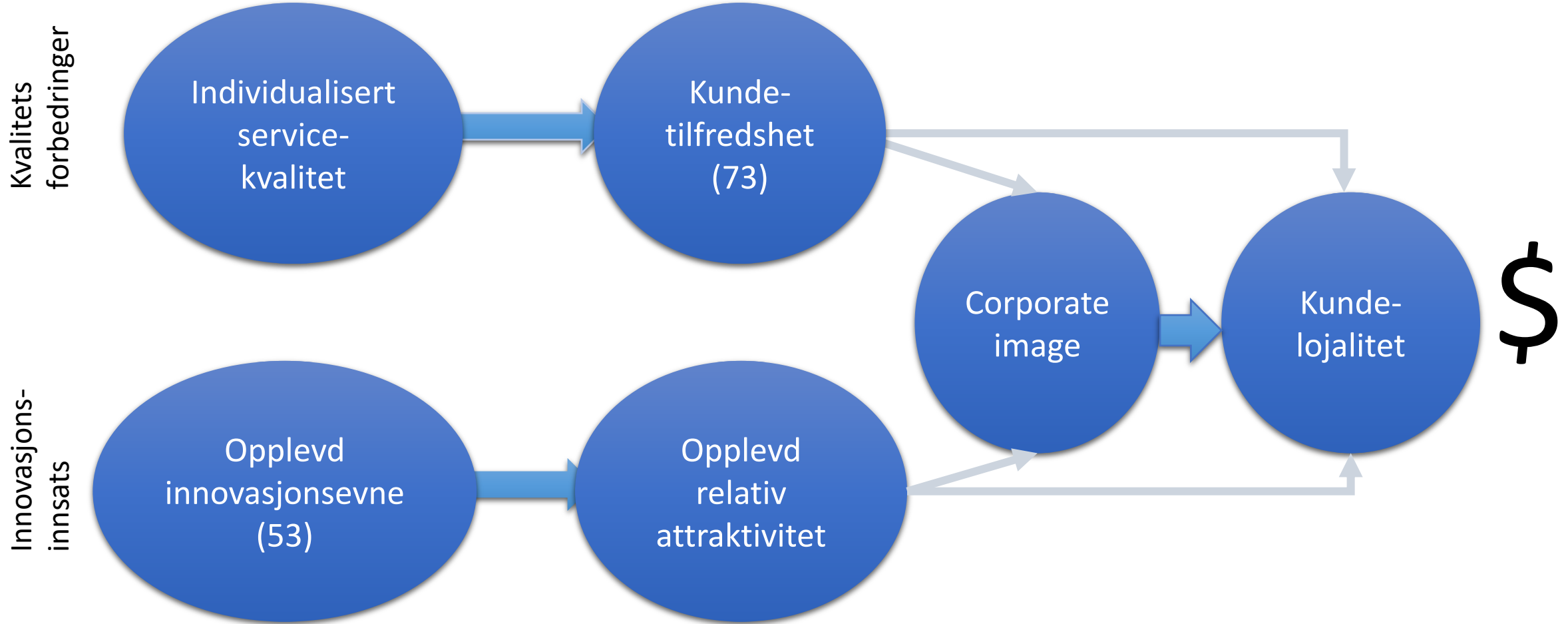


SLIK KUNDENE SER DET



Når vi sammenligner kvalitet/kundetilfredshet (NKB) med innovasjonsevne (NII), ser vi at ledere har lyktes vesentlig mer med kvalitet enn innovasjon!

Veien til firmaverdi

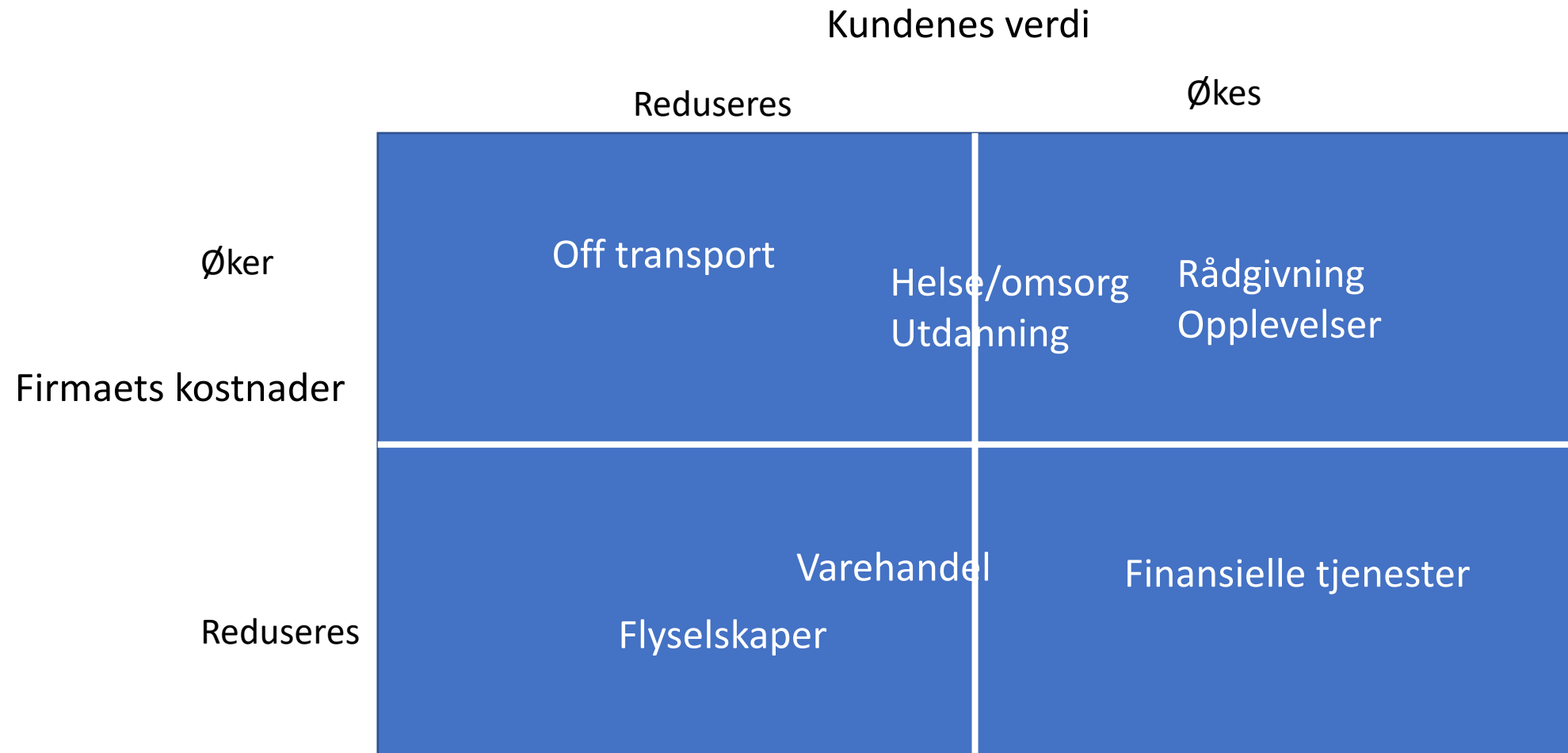




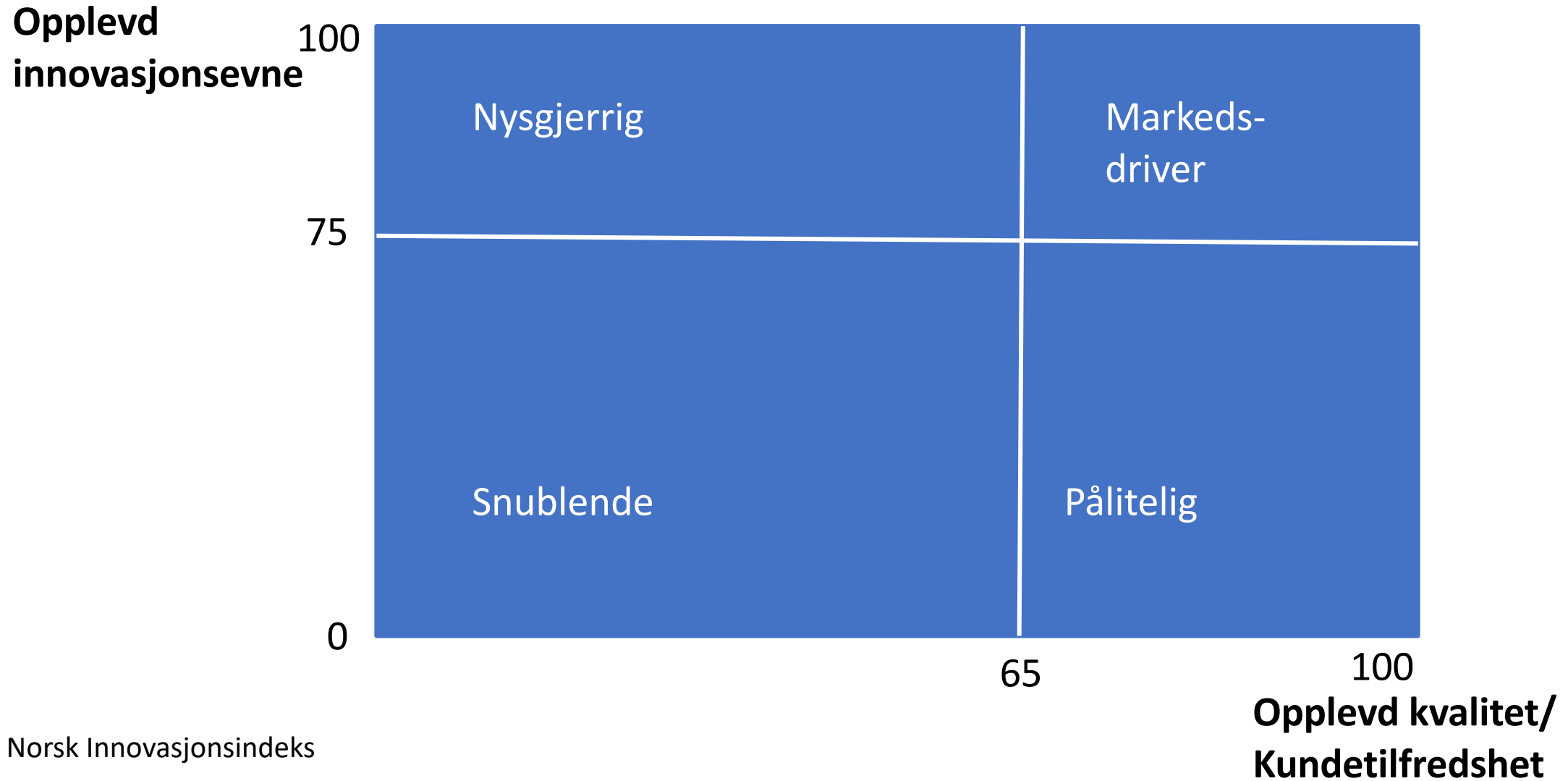
Strategiske tanker



Bedrifiers utfordring



Strategiske implikasjoner



Innovasjonsevne

100,0

75,0

50,0

25,0

0,0

0,0

25,0

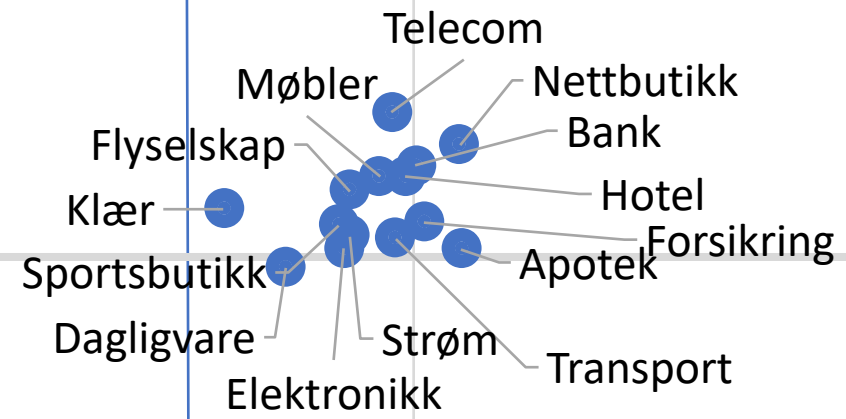
50,0

75,0

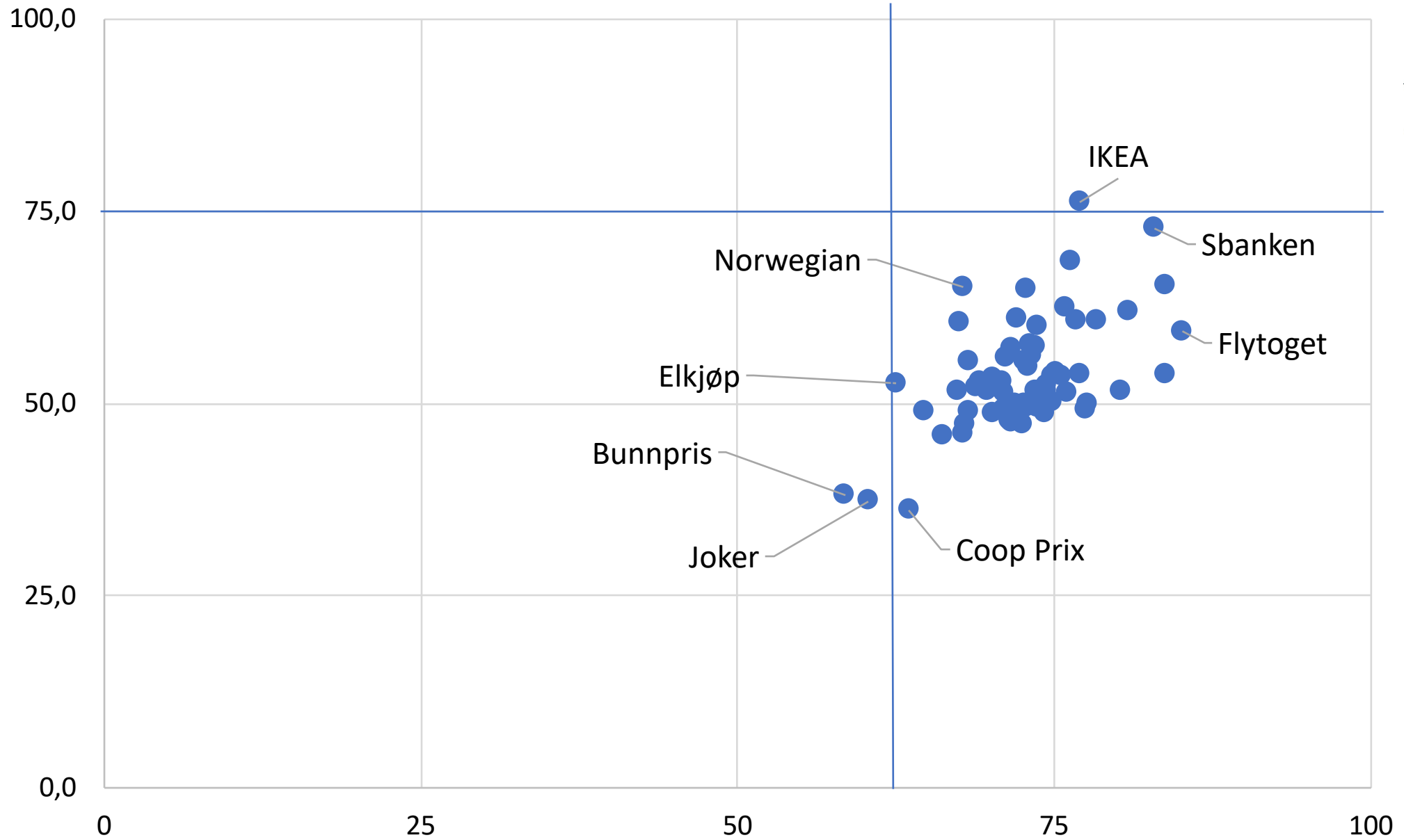
100,0

Kundetilfredshet

17



Innovasjonsevne

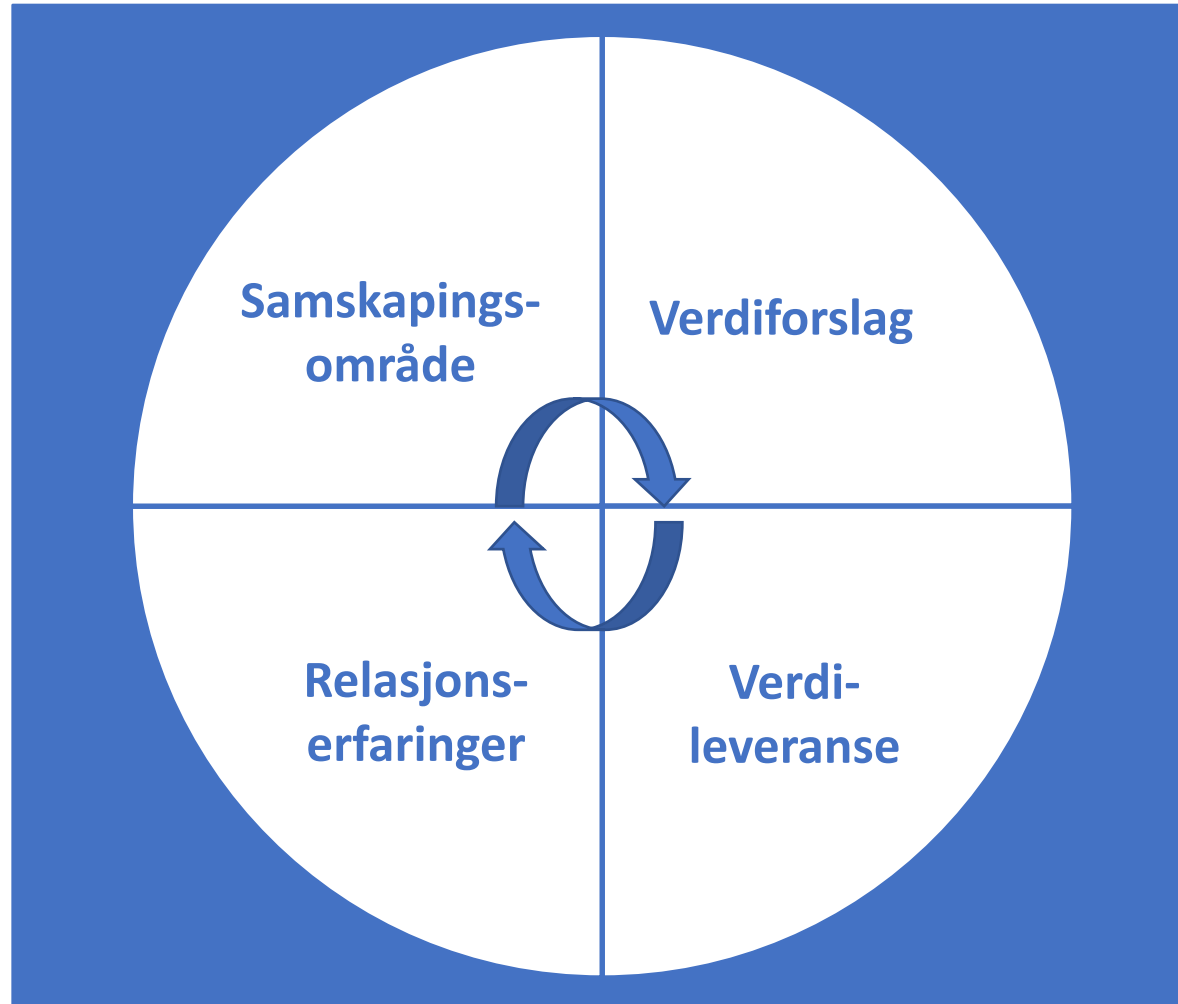




Dyktige virksomheter
kjennes ved:

1. De leverer varer og tjenester av tilstrekkelig høy kvalitet
2. De oppleves som innovative av sine kunder
3. De har en jevnlig strøm av innovasjoner
4. Innovasjonene skaper aktive og positive emosjoner
5. Utforsker nye måter å skape, levere, hente, og kommunisere verdier på

Innovasjoner kan være innen en rekke områder





Ta vare på kundene
ved å skape verdier
for dem!
