

Serviceinnovasjon i et kundeperspektiv

Line Lervik-Olsen,
Professor Handelshøyskolen BI,
Professor II Norges Handelshøyskole

Kampanjeskolen 28. november 2017



公 河北卓达物业服务有 鸿星尔克山西分公司
限公司

厚林控股有限公司

湖北益生健康科技有
限公司山西分公司

华晋医疗集团太原总
晋医院

华祥证券有限责任公
司太原牛街营业部

山西德尔斯科技有限
公司

山西德安新科技有限
公司

山西六行生活科技有
限公司

山西鑫元阳光地产开
发有限公司

山西万通实业有限公
司

山西大土业

有 精赏金红木艺术会馆 静乐县青少年校外活
动中心

九都悦港商务酒店

龙泉山庄大酒店有限
公司

芦芽山旅游发展有限
责任公司

吴忠装饰工程有限公
司

山西波特装饰工程有
限公司

山西铭动力工具有限
公司

山西飞翔网景有限公
司

山西飞翔网景有限公
司

山西铭动力工具有限
公司

技术 山西省中阳荣欣集化
有限公司

山西圣雅达房地产开
发有限公司

山西国顺祥地产开
发有限公司

山西观博云信科技有
限公司

山西顺康地产开发有
限公司

山西铭动力工具有限
公司

山西元亨设计有限公
司

山西铭动力工具有限
公司

山西铭动力工具有限
公司

山西铭动力工具有限
公司

百汇装 山西泰德瑞信科技有
限公司

山西泰汇智工程技术
有限公司

山西泰西科技股份有
限公司

山西特富纳伊有限公
司

山西天成元电暖有限
公司

山西天地矿山技术装
备有限公司

山西中节能安全能源
有限公司

山西中节能安全能源
有限公司

山西中节能安全能源
有限公司

山西中节能安全能源
有限公司

山西万泰美诚装饰工
程有限公司

山西万泰美诚装饰工
程有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司

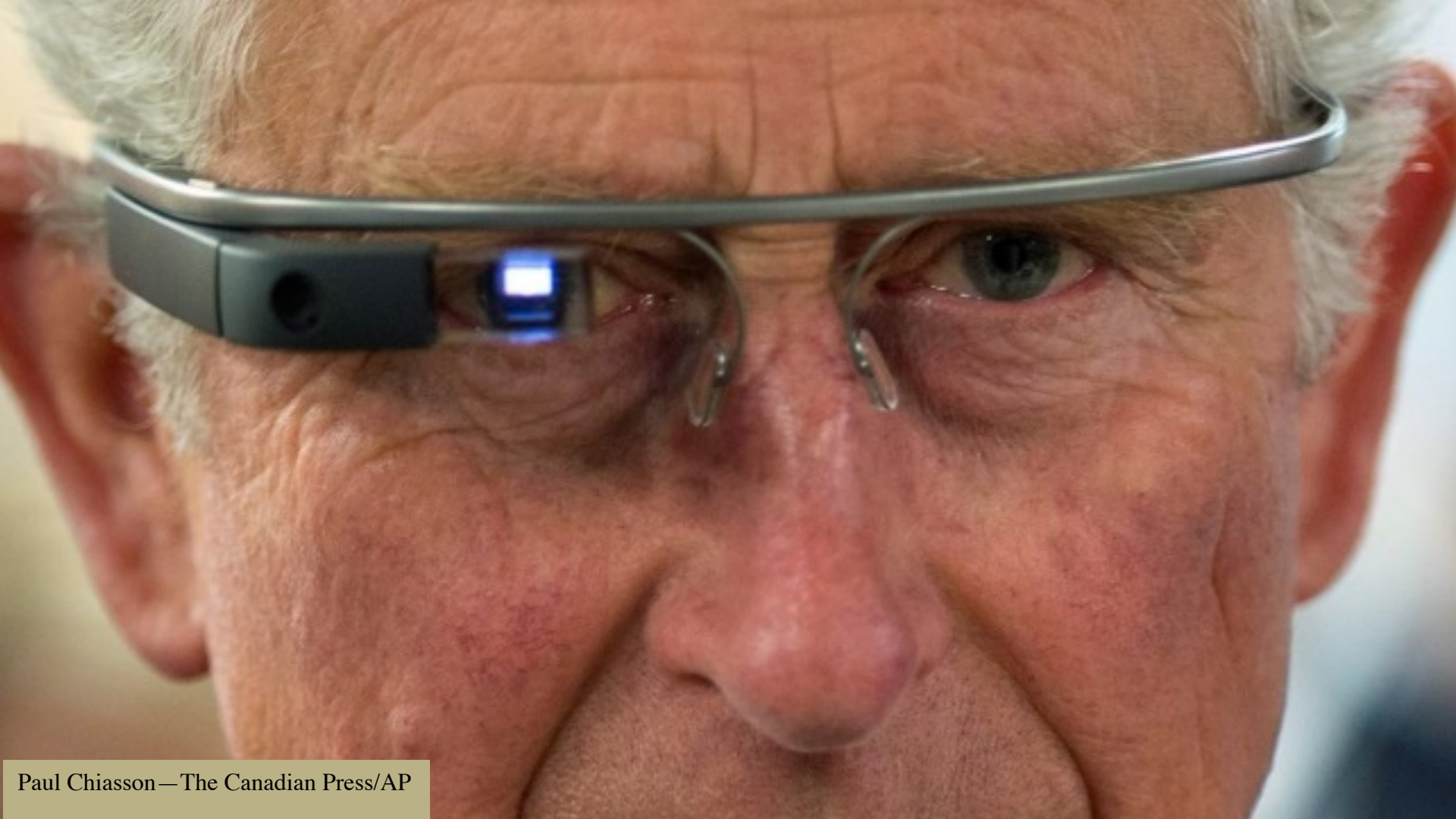
山西威科特机电设备
有限公司

山西威科特机电设备
有限公司



EV

Kris Connor—Getty Images



Paul Chiasson — The Canadian Press/AP

9 av 10

feiler

Hvorfor?

*Feil produkt- eller tjenestedefinisjon
eller*

Feil lanseringstidspunkt

Hvordan kan vi øke innovasjoners suksessrate?

Trendspotting



Trinn 1

- Definere hensikten med trendspotting

Trinn 2

- Identifikasjon av relevante trendområder
- Skrivebordsundersøkelse

Trinn 3

- Identifikasjon av relevante trendområder
- Dybdeintervju med eksperter

Trinn 4

- Tolkning av trender i intervju med kunder

Trinn 5

- Bruk av trender i innovasjonsstrategi og –praksis

Trinn 6

- Prosjekttere de identifiserte trendene

FORBRUKERTRENDER



Avkastning på tid



Mobilitet



Alltid på nett



Leve i nuet



Personvern



**Kvalitetsdata
raskere**



Se på meg nå



**Bærekraftig
utvikling**

Tomt rede (I)



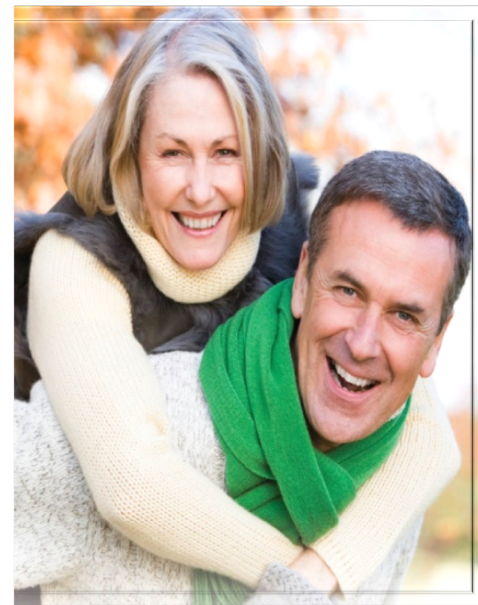
Ung, fri og frank

Familiesegmentet



Kaos i livet

Tomt rede (II)



**Takk og lov – vi har
fått livet tilbake!**

Avkastning på tid

«er et individs målrettede atferd for å tilegne seg mer tid og bruke den tilgjengelige tiden på en rekke valgte aktiviteter med det formål å øke ens subjektive velvære»

(Andreassen og Lervik-Olsen, 2015)



Avkastning på tid

Ung, fri
og frank

Studere, jobbe, sosiale, trene
Rekke mest mulig på minst mulig tid
Prioriteringer: kvantitet: få med seg mest mulig

Kaos i
livet

Barnas skole og aktiviteter, jobbe, sosiale, trene
Strekke til i hverdagen
Prioriteringer: tilstrekkelig: få gjort det aller viktigste

Livet
tilbake

Barnebarn og familie, kultur, kunst, reiser
Har god tid, bruker tid på meningsfulle aktiviteter
Prioriteringer: kvalitetsaktiviteter





<http://robinapp.no/levering/>

Henn-Na Hotel



<https://www.theguardian.com/travel/2015/aug/14/japan-henn-na-hotel-staffed-by-robots>

Er Norge en innovasjonssinke?





*Line Lervik-
Olsen*



*Seidali
Kurtmollaiev*



*Tor Wallin
Andreassen*



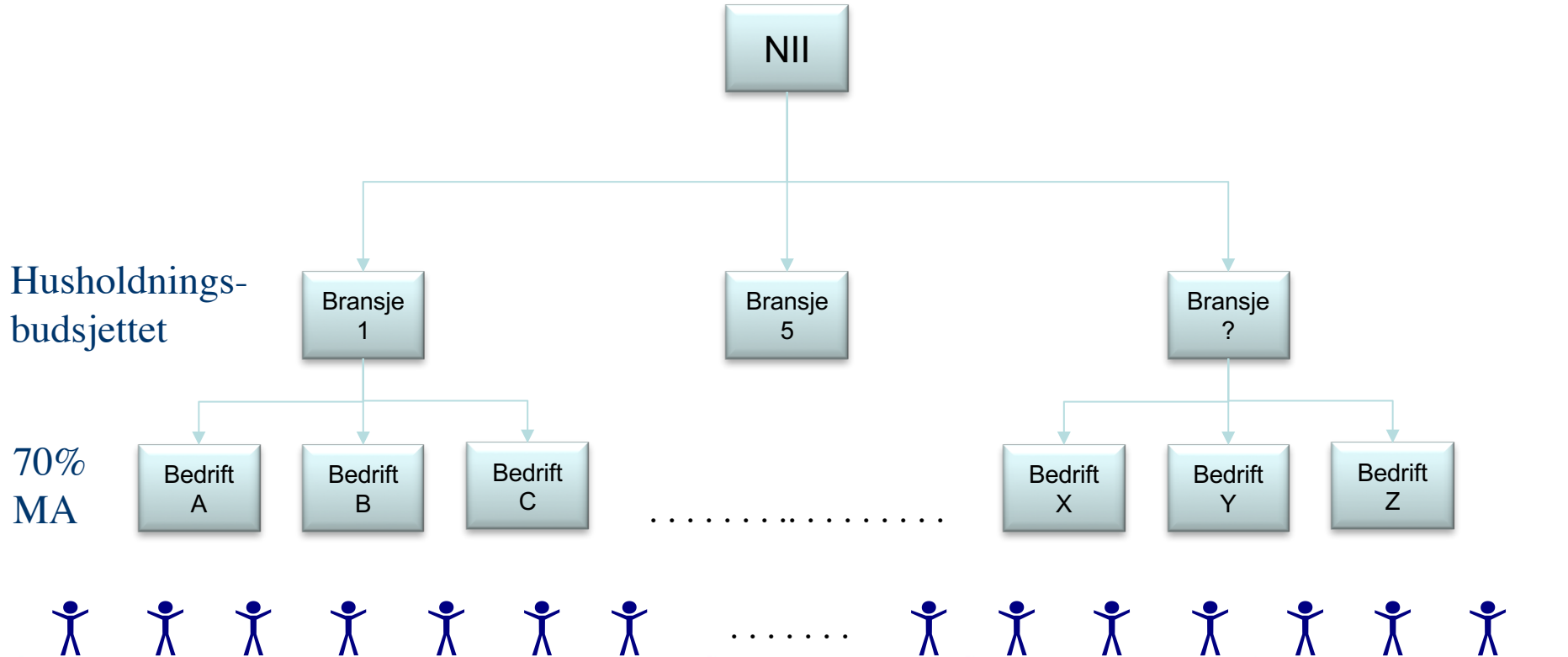
Norsk Innovasjonsindeks



To hoved premisser:

- 1. Nasjoner er ikke innovative, bedrifter er!**
- 2. Det er kunder, ikke ledere eller eksperter som er de endelige dommerne av innovasjoner!**

Norsk Innovasjonsindeks (NII) - Design

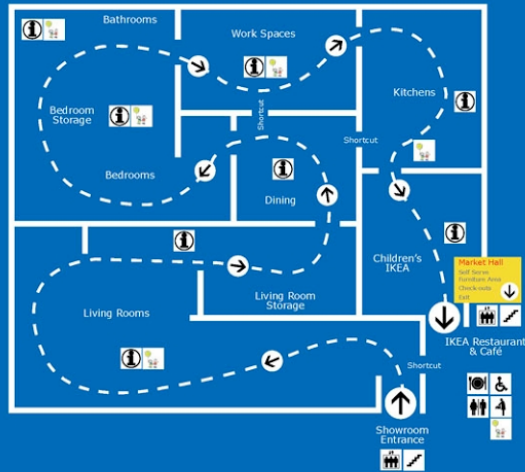




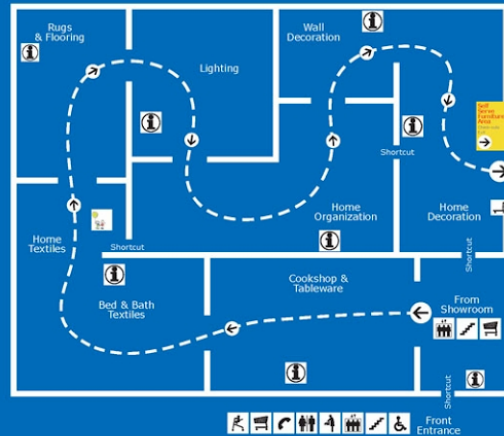
Den fysiske reisen



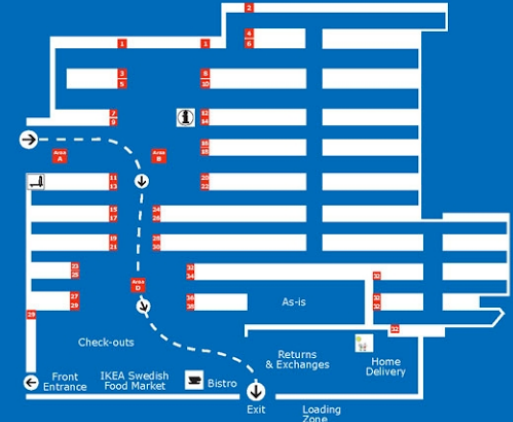
Find your way in the Showroom 2nd Floor



Find your way in the Market Hall Ground Floor



Self Serve Furniture Area



Den virtuelle reisen



Hva vurderte du?

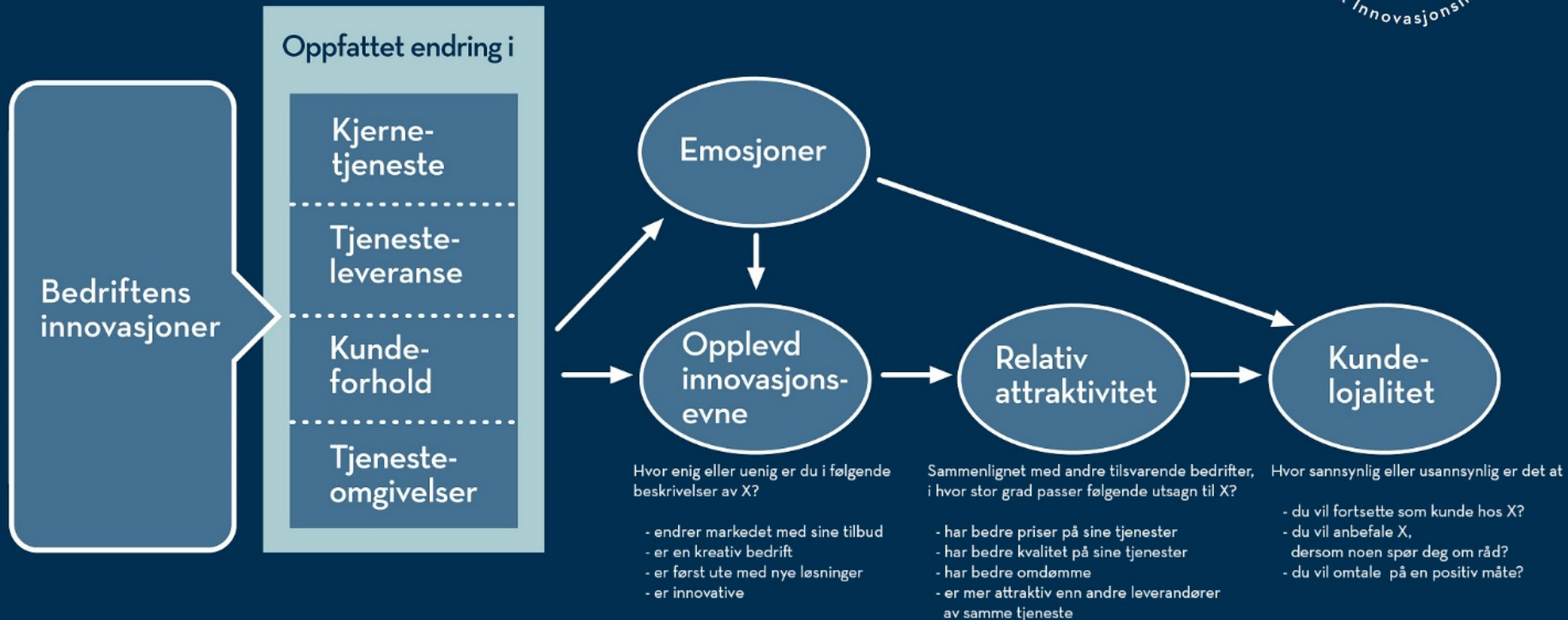
**Totale opplevelsen ved
å handle eller bruke
IKEA på nett»** (mann, 30).

«Kundeservice»
(dame, 56)

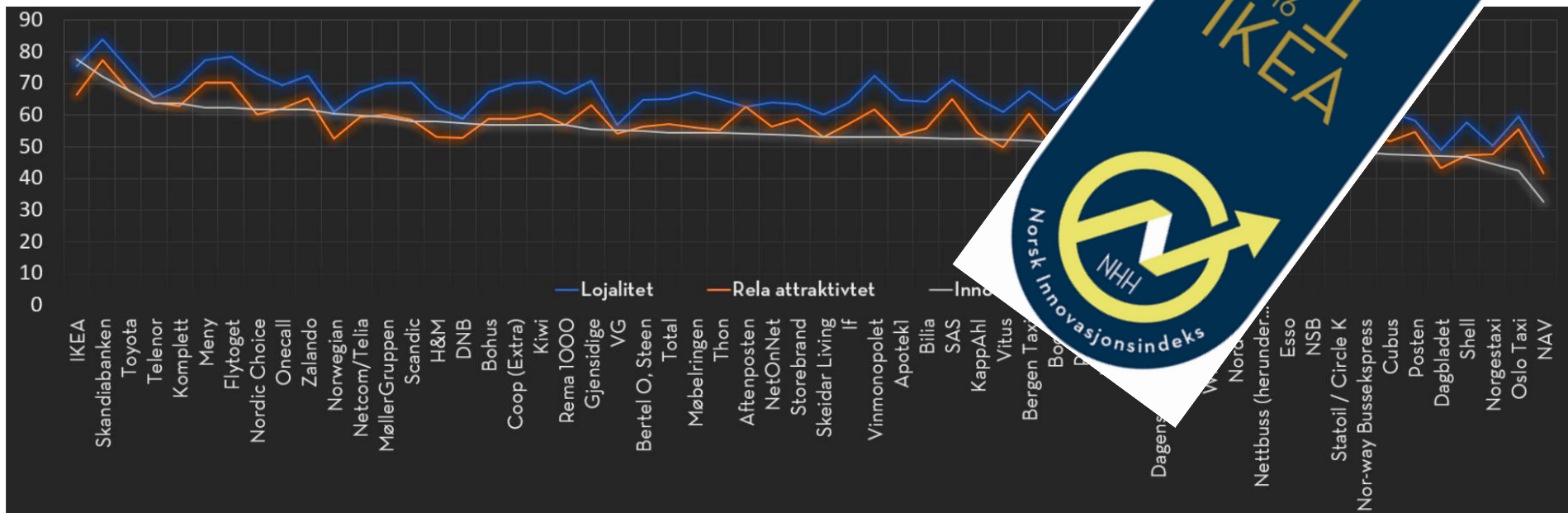
**«IKEAs app er ganske
ny og praktisk»** (mann, 47)

**«Har ikke brukt noen
av IKEAs tjenester,
annet en handlet noe i
butikken... Kona tvang
meg»** (mann, 34).

Forskningsmodell



Norsk Innovasjonsindeks: hele ut



Norsk Kundebarmeter ved Handelshøyskolen BI

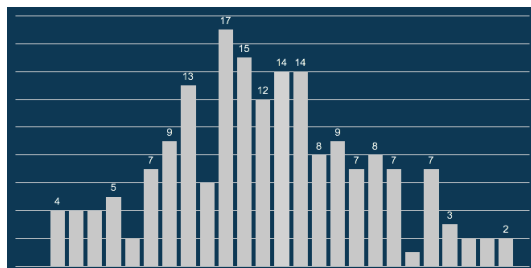


<https://www.bi.no/forskning/norsk-kundebarmeter/>

Evner norske bedrifter å begeistre sine kunder?

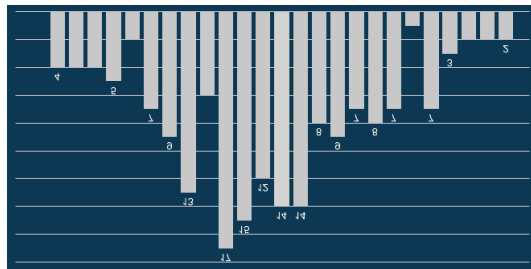


Aktive emosjoner



Misfornøyd

71.....74

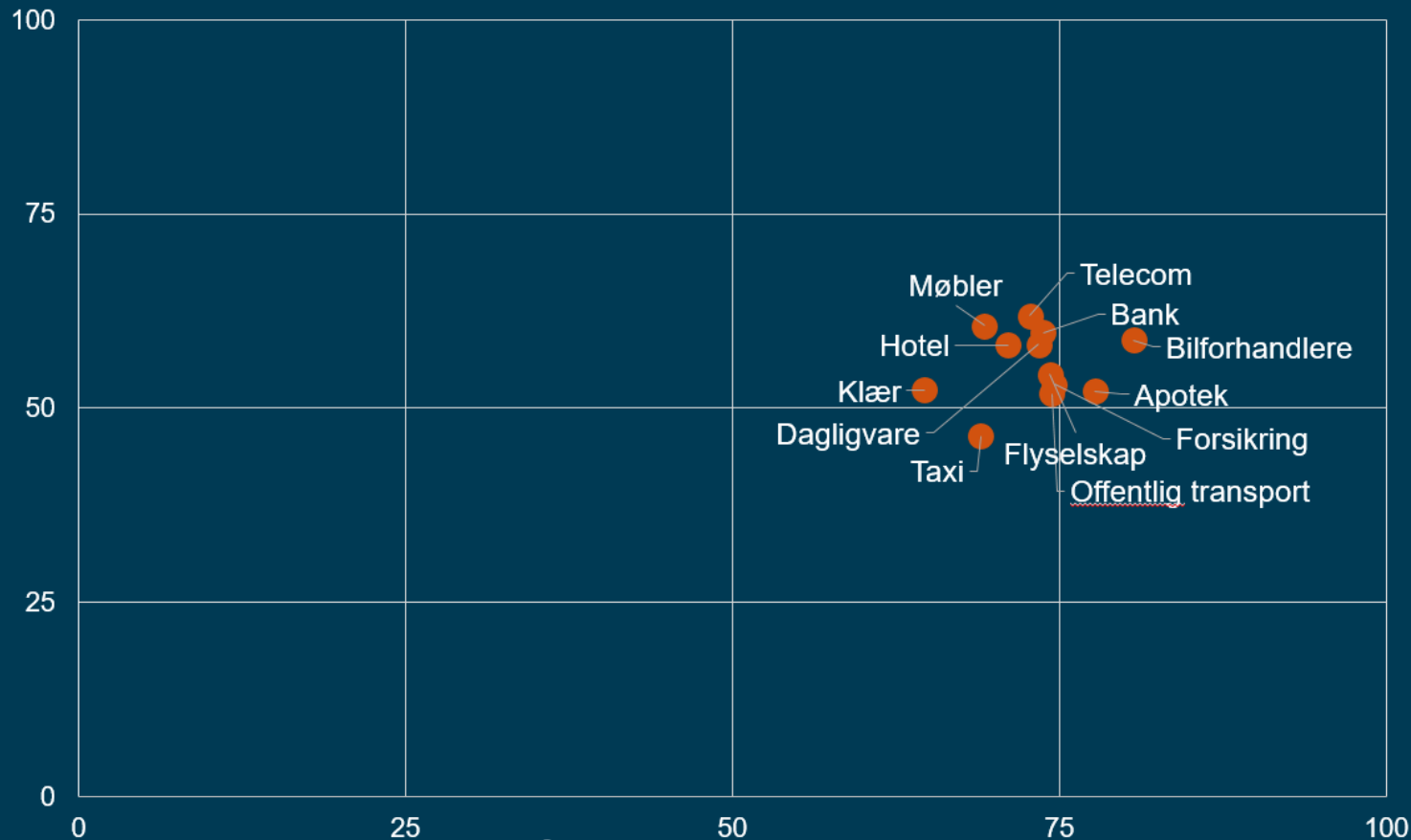


Tilfreds



Passive emosjoner

Innovasjonsevne



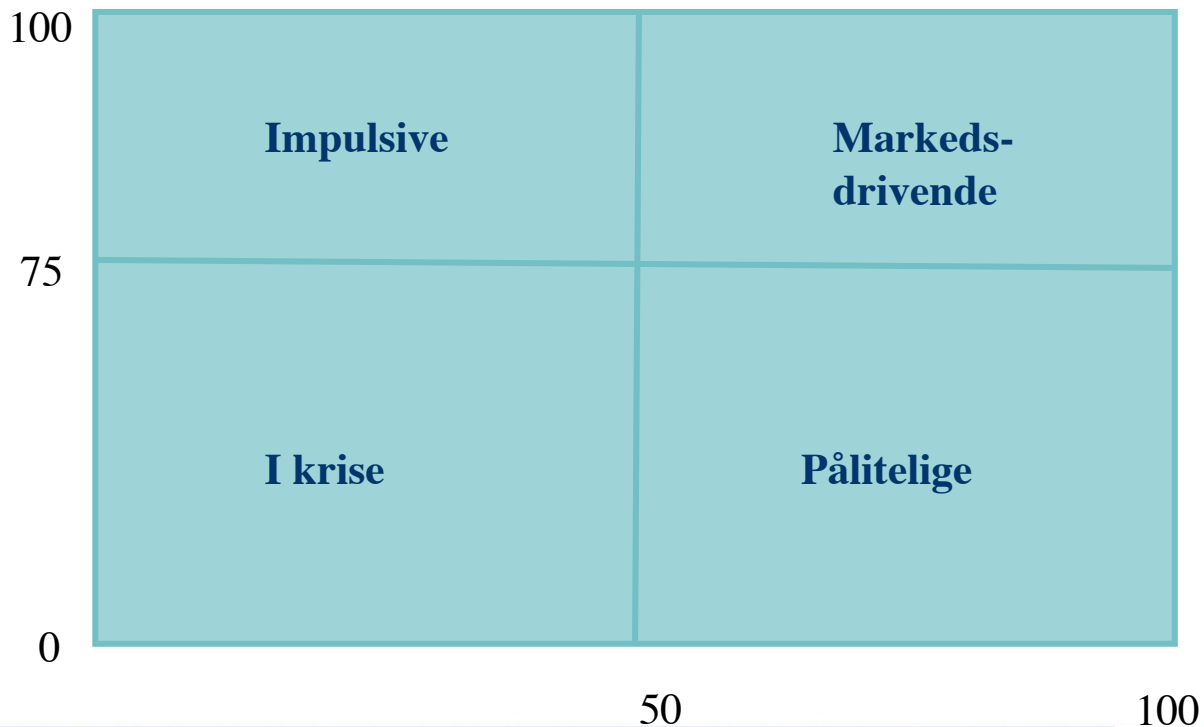
Kilde: Norsk Innovasjonsindeks (NII) ved CSI/NHH ©

NORWEGIAN SCHOOL OF ECONOMICS

Kundetilfredshet

ASSOCIATION
OF MBAs
ACCREDITED

Innovasjonsevne



Effekter av innovasjonsinvesteringer

- Mer begeistrede kunder
- Bedriften framstår som et bedre alternative
- Mer lojale kunder
- Økt produktivitet og lønnsomhet

TAKK FOR MEG!



line.lervik-olsen@bi.no