

19 Oktober 2023

#TJIVA

# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

[WWW.TJIVA.SE](http://WWW.TJIVA.SE)



# Program

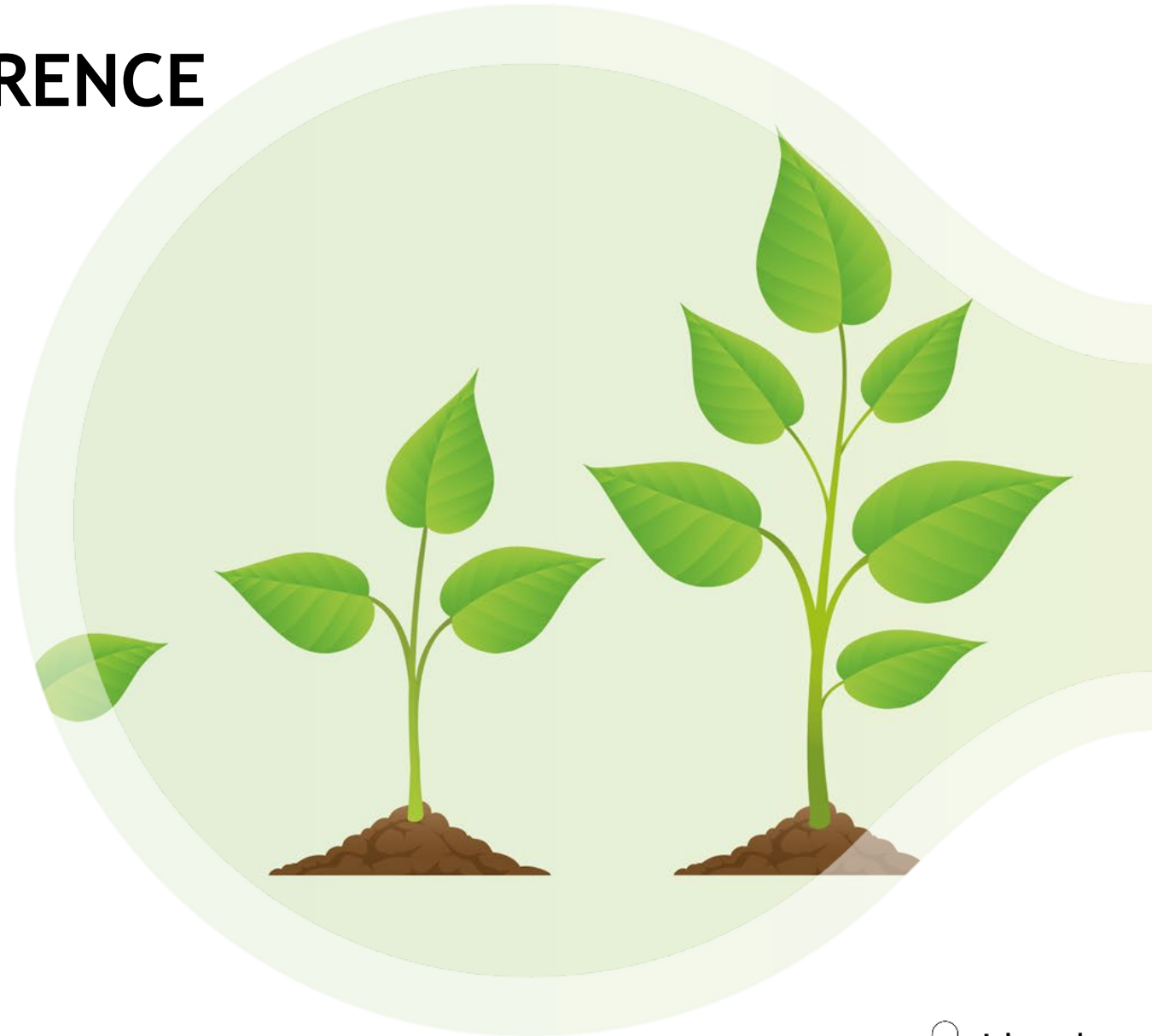
- **Tjänsteinnovation:** Lars Witell, Professor, Linköpings universitet och Centrum för Tjänsteforskning
- **Om TJIVA:** Malin Jovanovic Gunnarsson, Founders Loft  
Björn Westling, Johanneberg Science Park
- **Företagsberättelser:**  
Mila Viniavska - Smarta Val  
Viktor Storberg Svahn - Actea Consulting  
Ramak Kalani - Kalani Design
- **Parallella prova på workshop**  
Förnyelseförmåga för framtiden - Barbro Lagerholm, RISE  
Kunder och kundvärde - Björn Westling
- **15.00 Fika**
- **Acceleratormodellen:** Alma Backendal, Founders Loft
- **Utbildningspaket:** Tobias Larsson, Founders Loft
- **Summering - Nästa steg:** Maria Gröndahl, RISE, Andreas Albertsson, Västra Götalandsregionen, Lars Witell, Professor, Linköpings universitet och Centrum för Tjänsteforskning
- **Mingel**



# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

## Tjänsteinnovation

Lars Witell, Professor  
Linköpings universitet  
Centrum för Tjänsteforskning



# Tjänsteinnovation

**Lars Witell**

Professor i Företagsekonomi

Linköpings Universitet

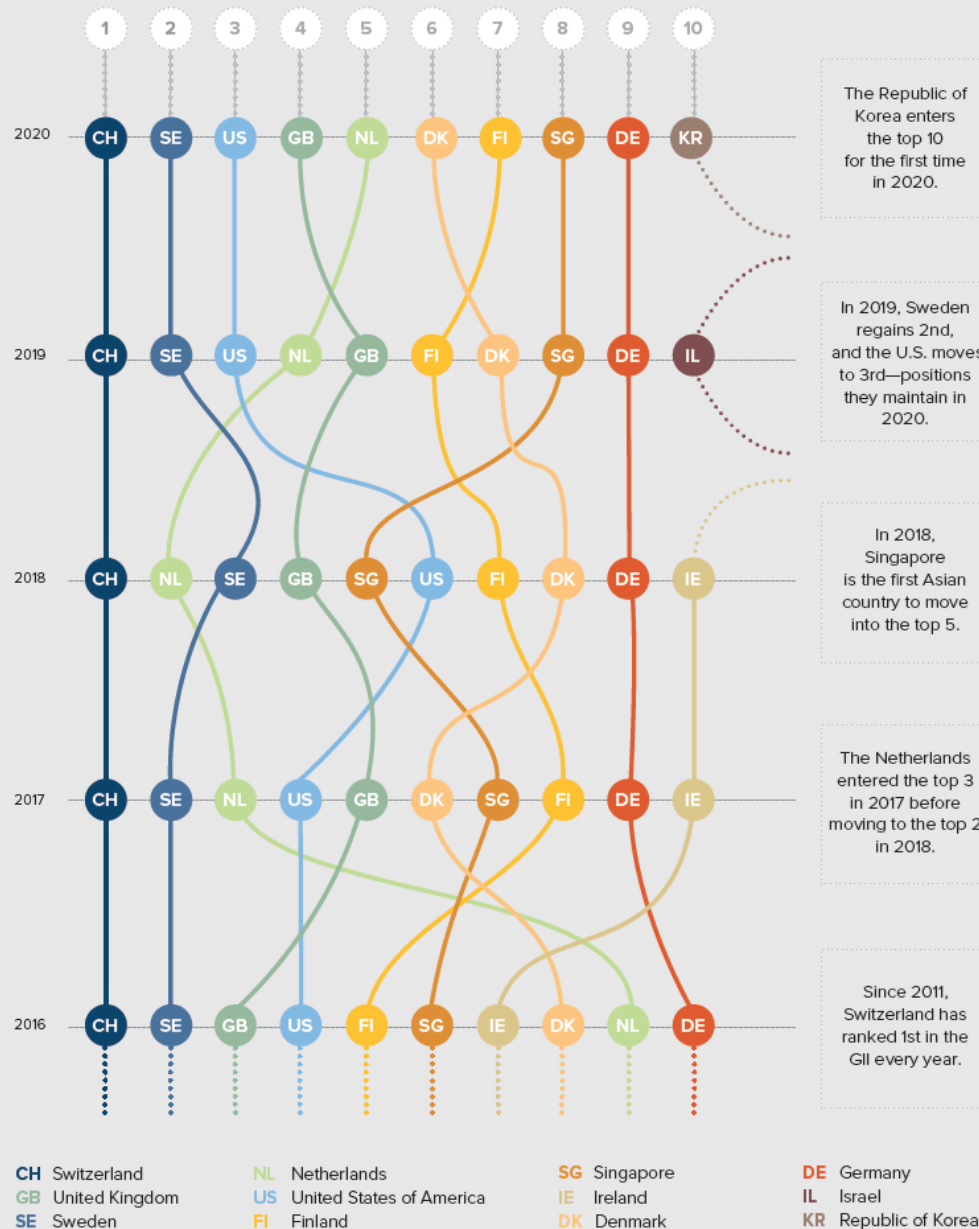
CTF – Centrum för Tjänsteforskning

BI



**CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING**  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

# Sverige – ett innovativt land



”Coronapandemin och dess ekonomiska effekter är en enorm utmaning för innovation globalt. Att Sverige år efter år placerar sig så högt visar att våra företag har bättre förutsättningar än många andra att klara av de omställningar som en pandemi innebär.”

*... säger Peter Strömbäck  
generaldirektör PRV, Patent- och registreringsverket*

Source: Global Innovation Index Database, Cornell, INSEAD, and WIPO, 2020.

Note: Year-on-year comparisons of the GI ranks are influenced by changes in the GI model and data availability.



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

# Sveriges mest innovativa företag 2023



Bubblare: Lyko, Zalando och H&M

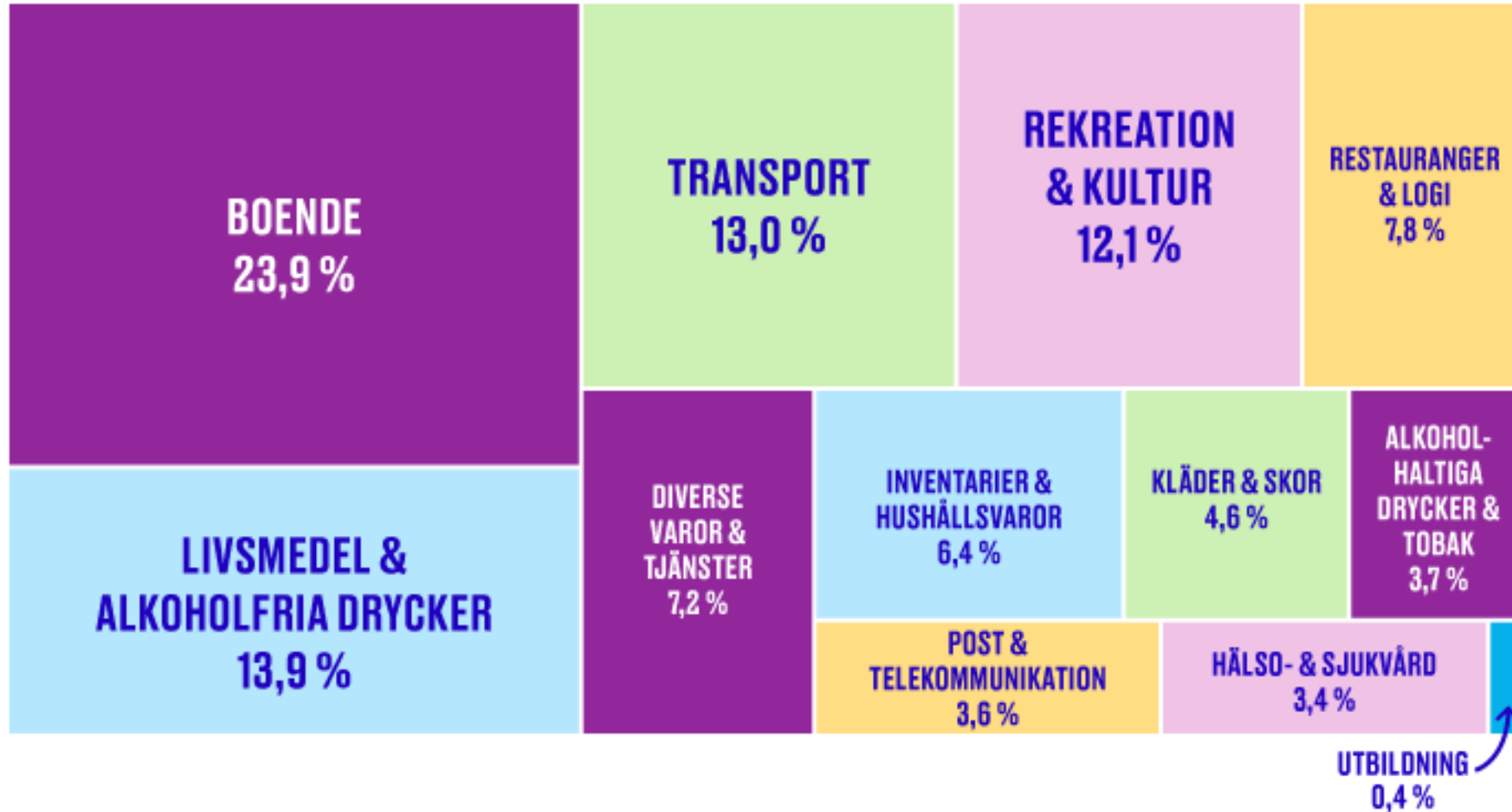


CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

COMPANY NAME	INDUSTRY	AMERICAN INNOVATION INDEX SCORE	SOCIAL INNOVATION INDEX SCORE
Toyota	AUTOMOTIVE	82.9	78.9
Apple	TECHNOLOGY	82.8	64.7
Louis Vuitton	FASHION	82.3	70.9
Trader Joe's	SUPERMARKETS	81.6	72.9
John Deere	CONSUMER DURABLES, EQUIPMENT	81.3	74.3
Ikea	SPECIALTY RETAILERS	81.2	70.4
Honda	AUTOMOTIVE	81.2	76.8
Amazon	GENERAL MERCHANDISE RETAILERS/ETAILERS	81.0	64.9
Bath & Body Works	SPECIALTY RETAILERS	80.1	67.6
Costco	GENERAL MERCHANDISE RETAILERS/ETAILERS	80.0	69.5



# Var spenderar kunden sina pengar?





# Hjälpa kunden att göra sitt jobb!



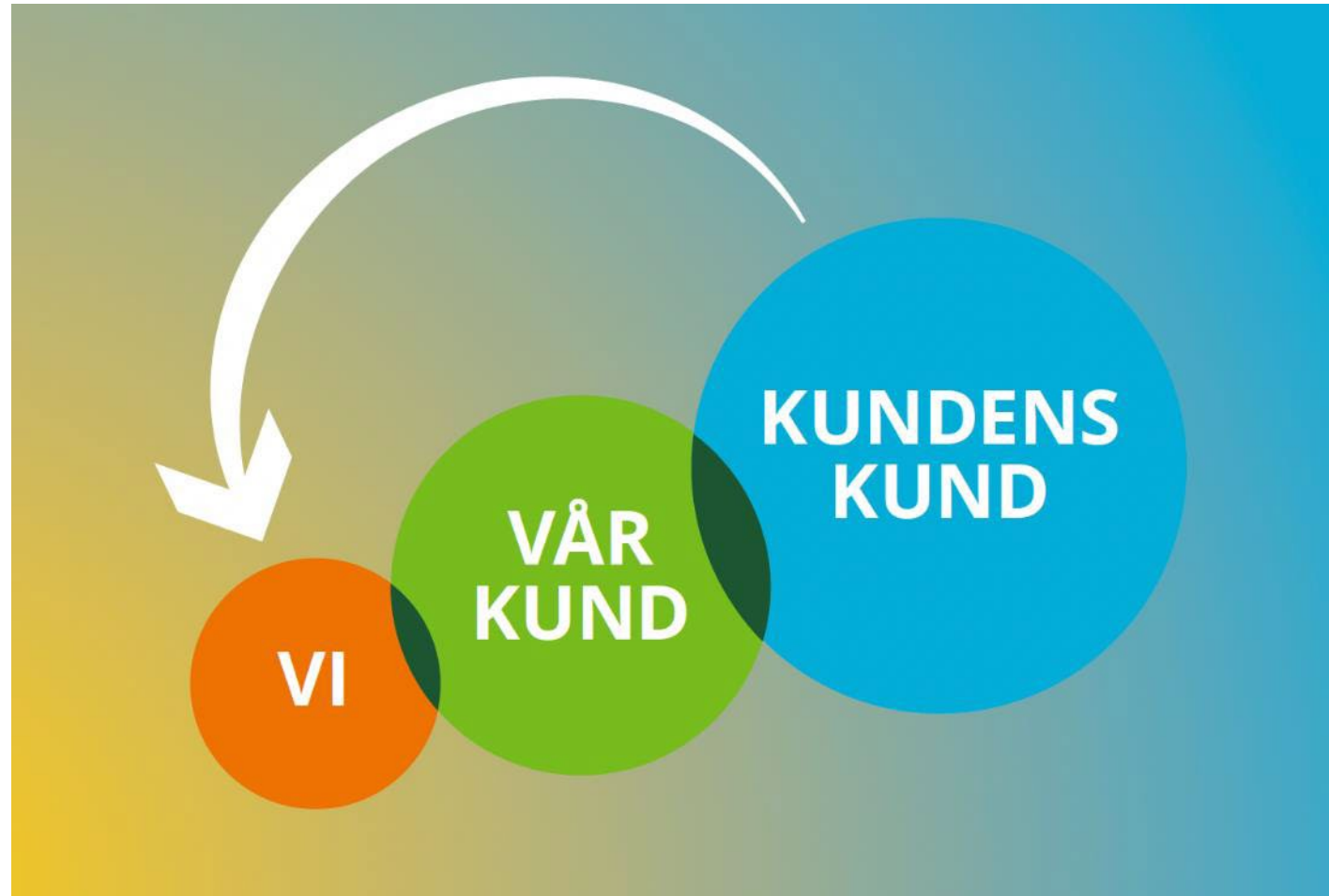
- Hjälpa kunden göra sitt jobb.
- Förstå kundens situation.
- Innovationer löser problem som det tidigare bara fanns dåliga lösningar på.
- Kundens jobb har en social och emotionell sida.

Christensen et al. (2016)



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

# Ibland är kunden – kundens kund!

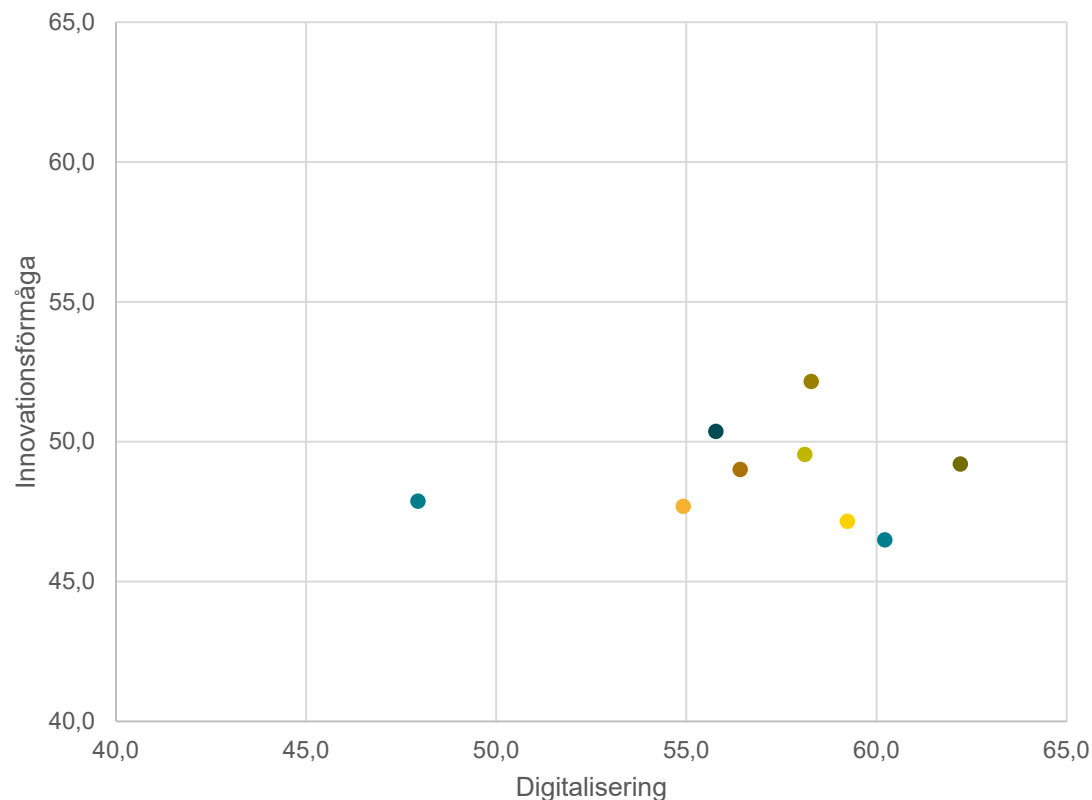


## Att se framtiden

- Anders Igel (Part of Ericssons management team, later CEO Telia)...  
”predicted the death of INTERNET by 2005”.



# Digitalisering och innovationsförmåga



- Bank och försäkring samt telekom har inte lyckats omvandla digitalisering till innovativa tjänster.
- Nätjänster lyckas omvandla digitalisering till innovationer.
- Offentlig sektor är de enda som ligger på "rätt balans".





# Kund + Digitalisering



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

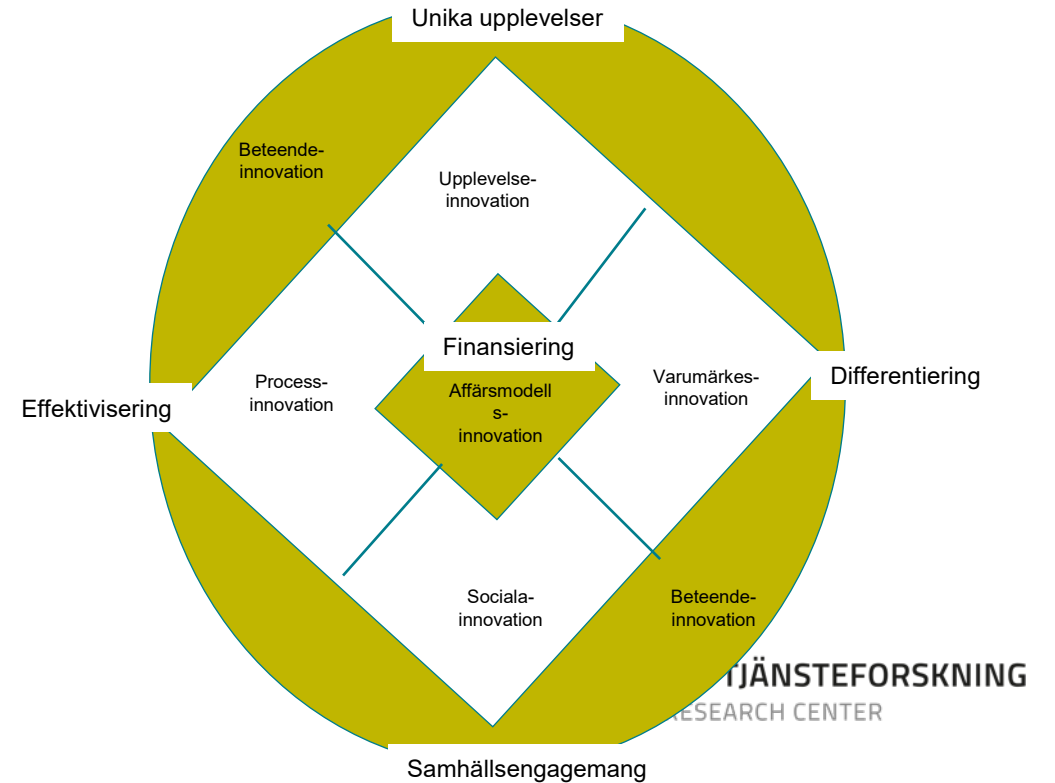
# Inkubator

PROCESSER →



RIKTNING  
FART  
STÖD

← MODELLER



[ctf.kau.se](http://ctf.kau.se)



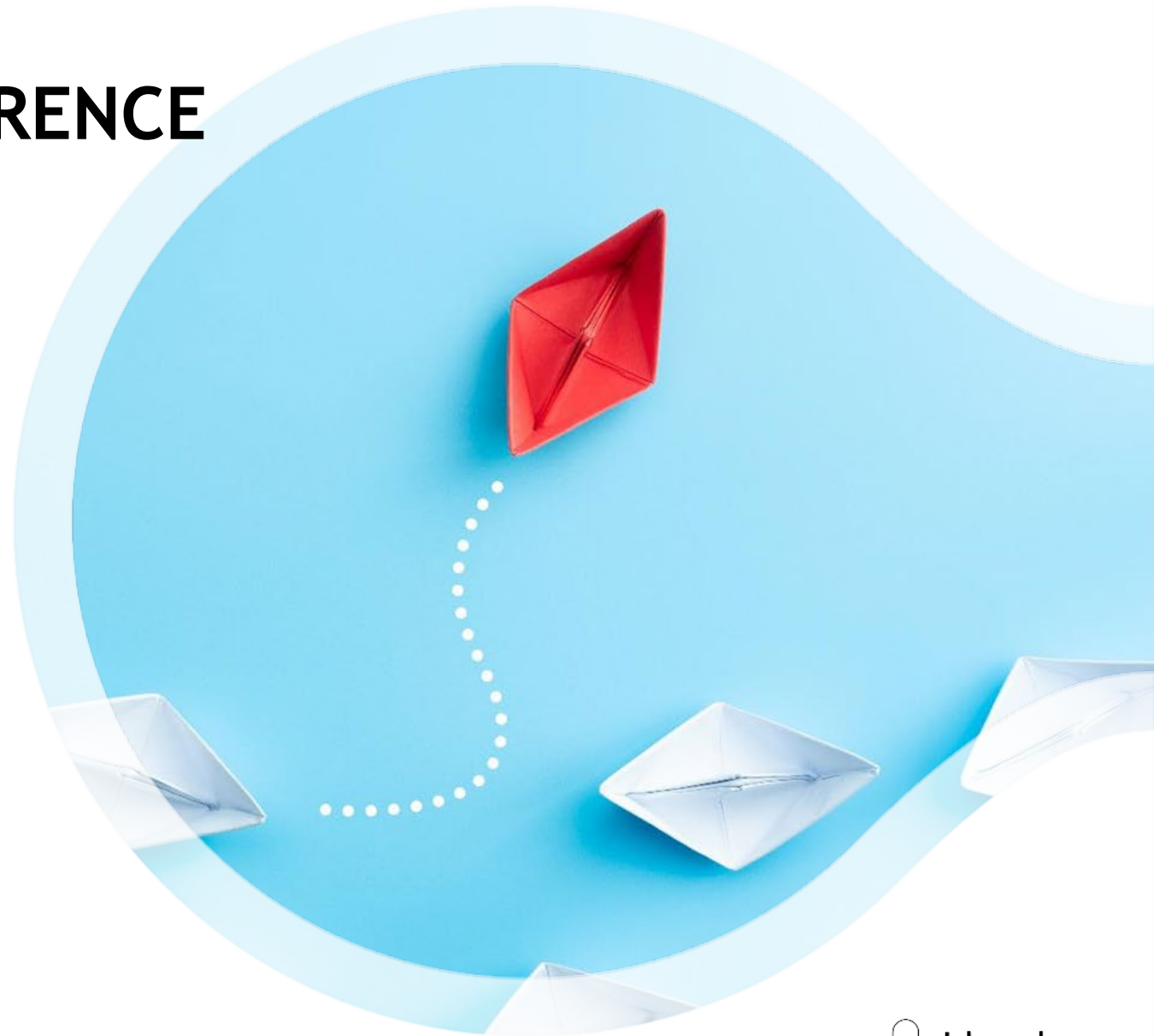
**CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING**  
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

**Om TJIVA**

**Malin Jovanovic Gunnarsson**  
**Founders Loft**

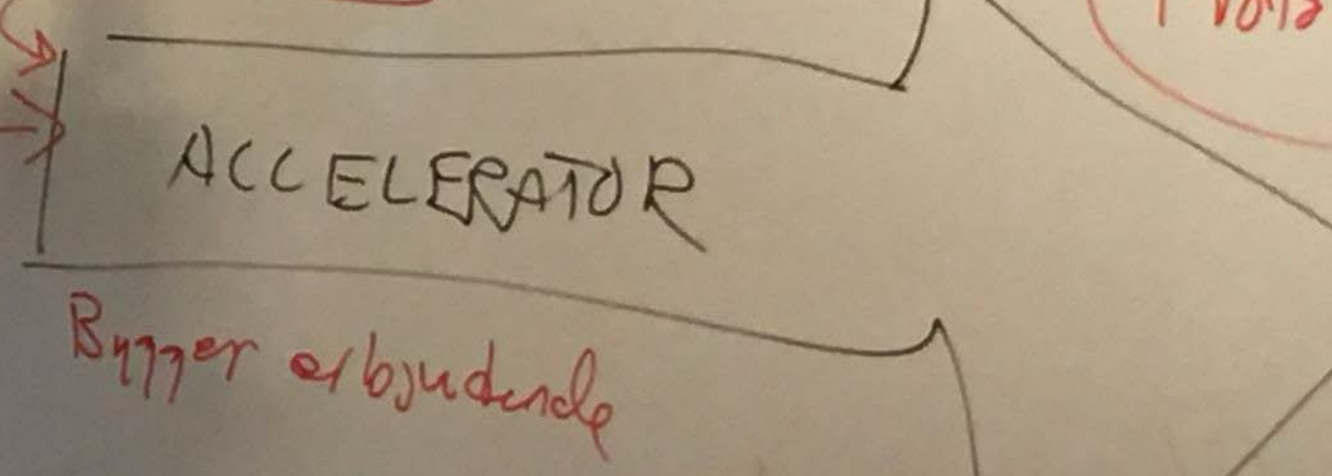
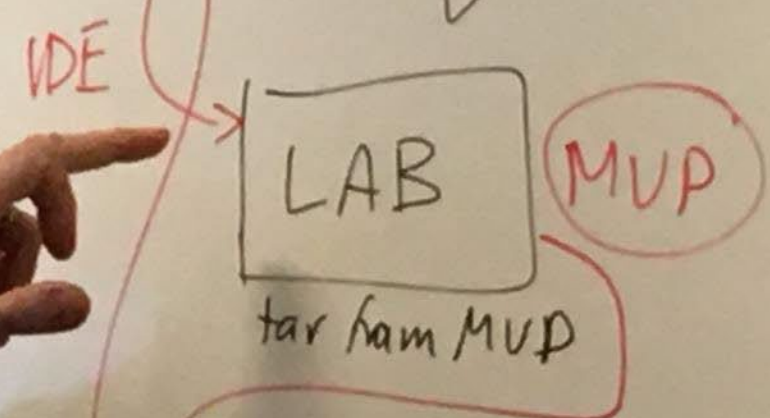
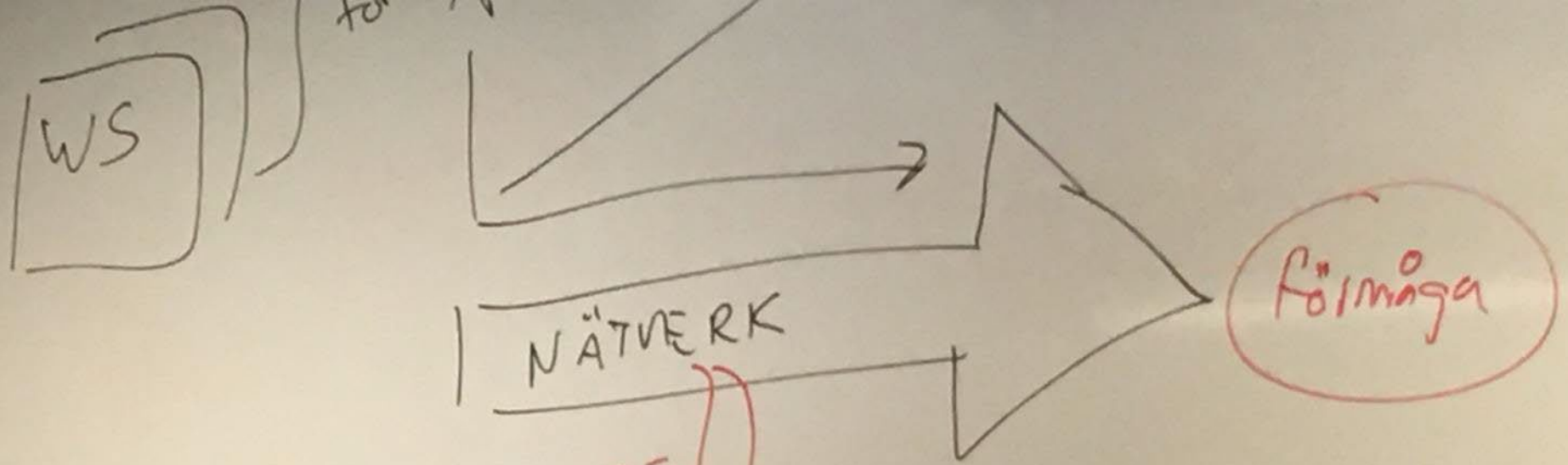
**Björn Westling**  
**Johanneberg Science Park**







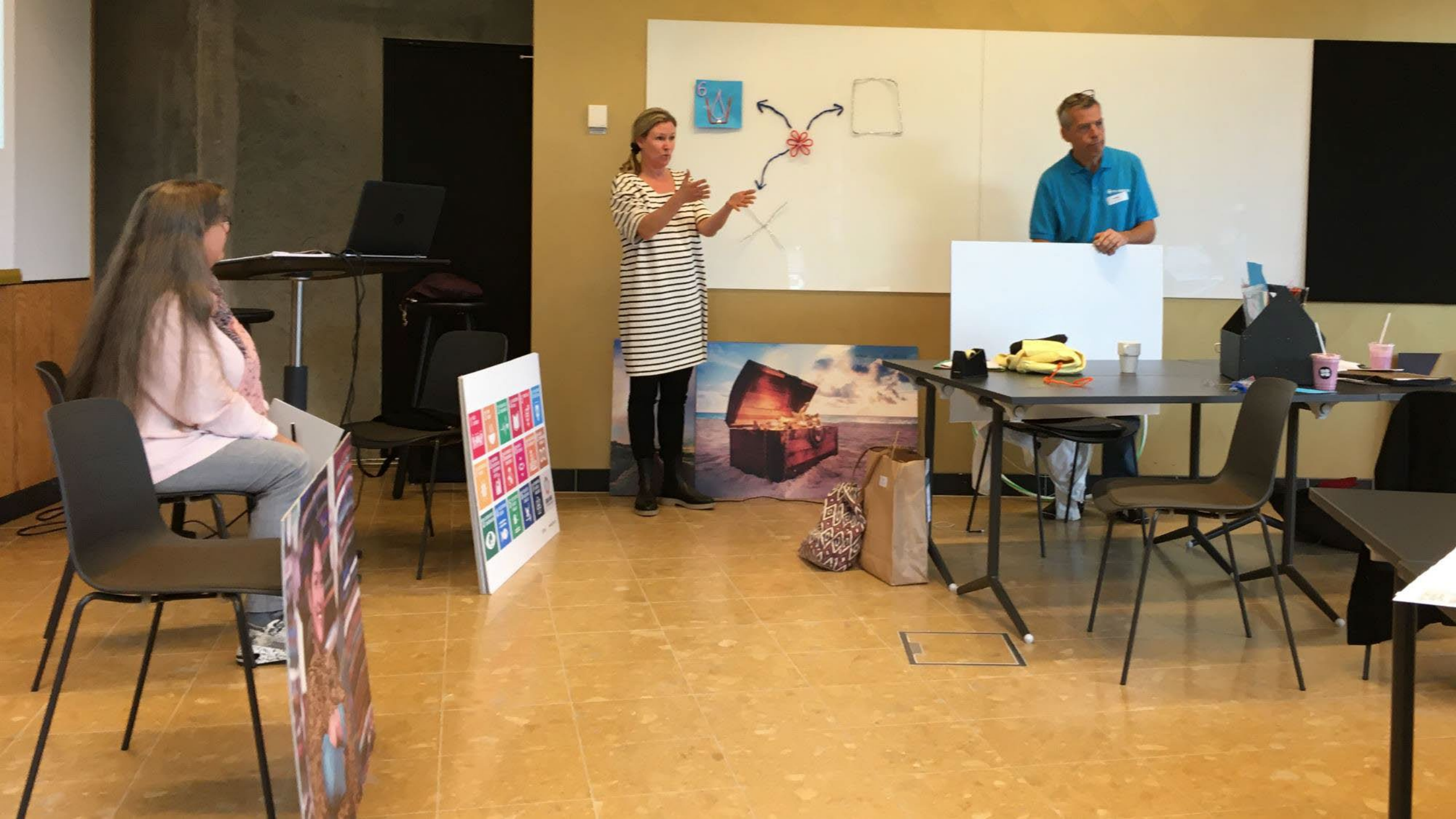




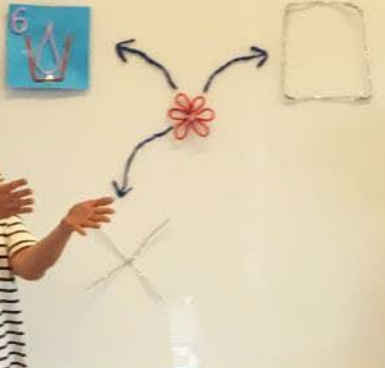
Varmt välkommen till lärandekonferens - företagande och  
entreprenörskap med nya perspektiv

2023-01-24





6

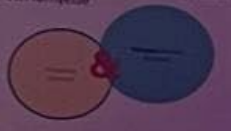






"När förändringens vindar  
finns det dom som  
vindskydd  
väderkva

För långsiktig framgång krävs både förbättring  
och förnyelse



safe  
FOR BY











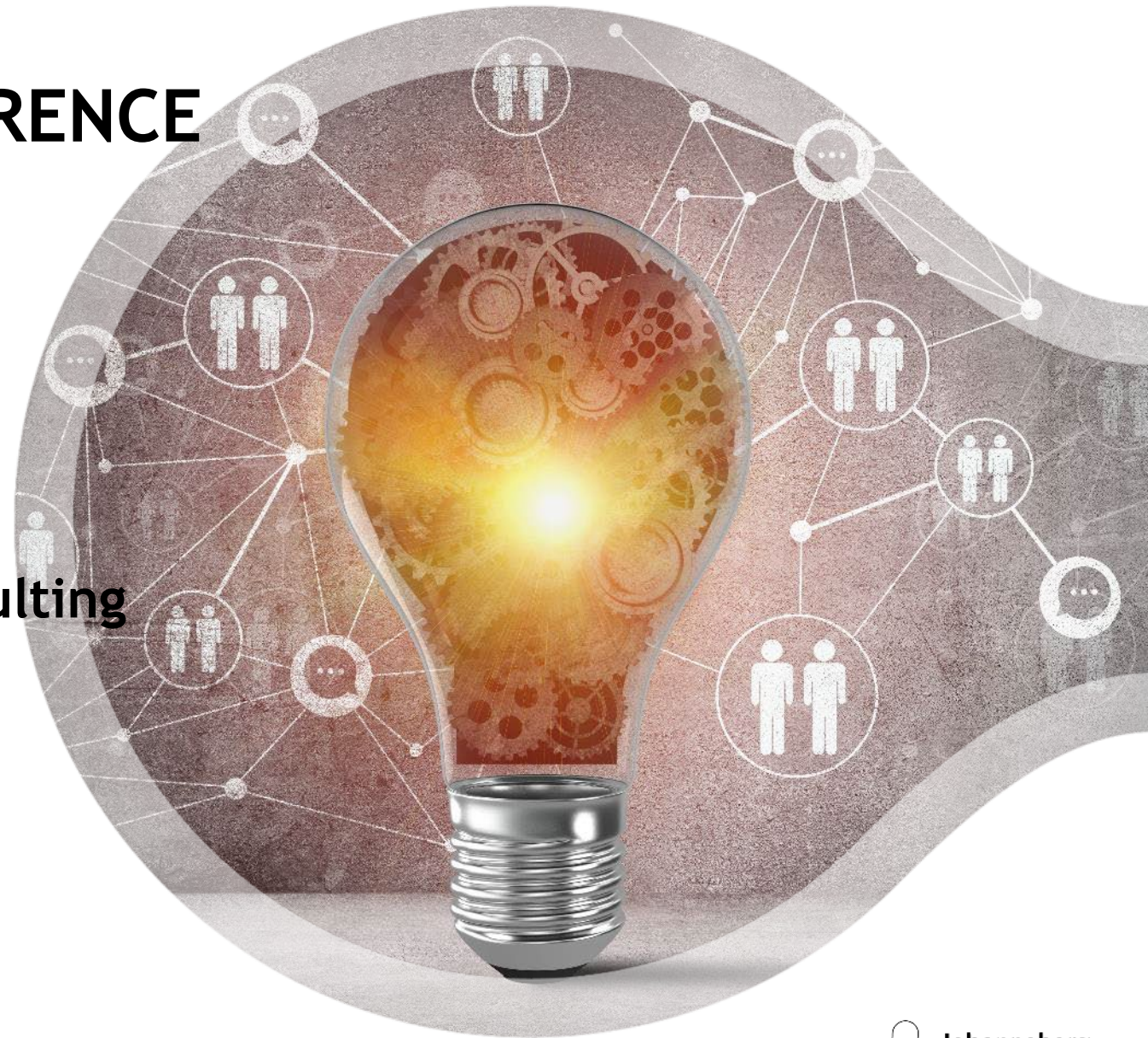
# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

**Företagsberättelser**

**Mila Viniavska - Smarta Val**

**Viktor Storberg Svahn - Actea Consulting**

**Ramak Kalani - Kalani Design**



# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

Parallella prova på workshop

Förnyelseförmåga för framtiden  
Barbro Lagerholm, RISE

Kunder och kundvärde  
Björn Westling



FIRAPAUSS!



# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

**Acceleratormodellern**

**Alma Backendal  
Founders Loft**



# Acceleratorn

Små och medelstora företag i **Västra Götaland** hade möjlighet att delta i **TJIVAS** Accelerator för tjänsteinnovation. Ett initiativ med syfte att ge er verktyg för att utforska nya ideér, erbjudanden och affärsmodeller.

- **Föreläsningar**
- **Workshops**
- **Coachning**
- **Erfarenhetsutbyte**





## MODUL 1

### Kund & Erbjudande

Start 19 Okt.

## MODUL 2

### Marknad & Sälj

Start 16 Nov.

## MODUL 3

### Team & Kompetens

Start 18 Jan.

## DIGITAL TOOLBOX

## INDIVIDUELL COACHING

### Vecka 1

Föreläsning + Workshop med hemuppgifter

### Vecka 2

Melinda Normkritik  
1on1 uppföljningar med allokerad affärscoach. Gå igenom materialet med hemuppgifter

### Vecka 3

1on1 uppföljningar med allokerad affärscoach och titta på materialet till hemuppgifter

### Vecka 4 Föreläsning -

10/11 Föreläsning  
Wrappar upp Modul 1  
Uppföljningar 1on1

### Vecka 1

Föreläsning  
- Branding workshop  
- Empathy map

### Vecka 2 - AWL

1on1 uppföljning Branding & Empathy map

### Vecka 3 (30/11)

- Inspo webinar sälj  
Workshop:  
- KPIer  
- Rita upp er säljprocess

### Vecka 4 - AWL

1on1 uppföljning KPI & Säljprocess  
16/12 - 10.00-12.00  
Presentation  
& erfarenhetsutbyte

### Vecka 1 18/1

Workshop  
Inkludering och mångfald

### Vecka 2

Föreläsning och verktyg i Alva Labs  
1on1 uppföljning

### Vecka 3

Alva Labs 1/2  
1on1 uppföljning

### Vecka 4

8/2 - Presentation  
& erfarenhetsutbyte

Peer Assist  
mars

Baserat på hela  
accelerator-  
processen.

Bolagen väljer  
en av de  
genomarbetade  
modulerna.

## Kickoff

Inspirationsföreläsning

Fredag  
15 Okt.

# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

**Utbildningspaket**

**Tobias Larsson  
Founders Loft**





Instruktör  
TJIVA Och Industriell Dynamik



Kategori  
Marketing

# Nya erbjudanden och fler nya kunder

Lifetime Access

Nybörjare

22 Lektioner

4 Prov

21 Studenter


Översikt

Läroplan

Instruktör

## Grundkurs i Värdeetik

- E-utbildning med hög tillgänglighet och räckvidd
- 4 moduler - 22 lektioner
- 4 prov
- Intyg för avklarad utbildning.



Gratis

[Börja Nu](#)



# Nya erbjudanden och fler nya kunder

🕒 Lifetime Access

📶 Nybörjare

📖 22 Lektioner


🧩 4 Prov

👤 21 Studenter

Översikt

Läroplan

Instruktör



Gratis

Börja Nu

## Läroplan

- Modul 1 - Vem Är Din Kund?

Det är inte alltid den som betalar fakturan som är din kund.

Det handlar inte om att få ett ja, utan att inte få ett nej.



# Nya erbjudanden och fler nya kunder

🕒 Lifetime Access

📶 Nybörjare

📖 22 Lektioner

🧩 4 Prov

👤 21 Studenter

Översikt

Läroplan

Instruktör

## Läroplan

### Modul 2 - Hur Ser Köprocessen Ut?

*Att kartlägga hur en kund köper och upplevelsen kring allt som har med ett köp att göra kallas "Customer Journey Mapping" Att få koll på kundresor är viktigt för företag för att förstå hur kunder interagerar med varumärket, identifiera kunders frustrationer/smärtor och belöningar samt vad man behöver förändra för att skapa en optimal kundupplevelse.*



Gratis

Börja Nu

“80% av företagen tycker att de levererar ”super-upplevelser”, men bara 8 % av kunderna håller med!”

Källa: [Zendesk.com](https://www.zendesk.com)



# Nya erbjudanden och fler nya kunder

🕒 Lifetime Access

📶 Nybörjare

📖 22 Lektioner


🧩 4 Prov

👤 21 Studenter

Översikt

Läroplan

Instruktör



Gratis

Börja Nu

## Läroplan

### Modul 3 - Hur Möter Ditt Erbjudande Kundens Behov?

*Att förstå kundernas behov och designa din produkt/tjänst är en mycket komplex uppgift. Vilka är kundernas faktiska problem? Hur betar sig kunderna? Vilka fördelar söker de när de letar efter en lösning på sina problem? Det är när ett företag lyckas identifiera kundbehoven och matcha med ett värdeerbjudande som det blir succé. -*

*Value Proposition Canvas, eller på svenska, "Karta för värdeerbjudanden".*

"I fabriken tillverkar vi produkter, på apoteket säljer vi hopp."

Källa: Charles Revson – Grundare av Revlon



# Nya erbjudanden och fler nya kunder

🕒 Lifetime Access

📶 Nybörjare

📖 22 Lektioner

🧩 4 Prov

👤 21 Studenter

Översikt

Läroplan

Instruktör

## Läroplan

Modul 4 - Hur Använder Kunden Din Tjänst/Produkt?

Hur går det faktiskt till när kunden ska använda din tjänst eller produkt? Den här modulen handlar om ett sätt att beskriva och analysera den processen. Hur kan du analysera och optimera leveransen av din tjänst eller produkt för att säkerställa att den fortsätter att uppfylla kundernas förväntningar och behov.

*Service Blueprint, eller på svenska, "Tjänstekarta".*



Gratis

Börja Nu

# Var hittar man utbildningen?

<https://e-learning.industriellodynamik.se/index.php/courses/tjansteinnovation/>



## *Kursintyg*

NYA ERBJUDANDEN OCH FLER NYA  
KUNDER - GRUNKURS I VÄRDELOGIK

Detta intyg avser

Kursen består av självstudier framtagna av TJIVA - Tjänsteinnovationsacceleratorn. Kursen innehåller följande delar och för att bli godkänd krävs minst 80% rätt på proven.

- Kundmatrisen- Vilka är dina kunder?
- Tjänsteritning (Service Blueprint)
- Kartläggning av köpprocessen (Customer Journey Mapping)
- Value Proposition Canvas

**BJÖRN WESTLING**  
PROJEKTLEDARE

**TOBIAS LARSSON**  
AFFÄRSUTVECKLARE





# TJIVA INNOVATION CONFERENCE

*Summering - Nästa steg*

**Heloisa Oderich**  
**Globe Patient**

**Barbro Lagerholm**  
**RISE**

**Andreas Albertsson**  
**Västra Götalandsregionen**

**Lars Witell**  
**Professor, Linköpings universitet**  
**Centrum för Tjänsteforskning**



# DOKUMENTÄRFILM

## TJIVA Tjänsteinnovationsaccelerator

TJIVA har utvecklat:

- Metoder för att öka sin lönsamhetsförmåga
- Grundkurs i värdeåsk
- Ett omfattat stöd till 300 företag

Se hur gick till, följarens framgångar och lärdomar

[www.tjiva.se](http://www.tjiva.se) IT:en

# VILL DU VETA MER?

[www.tjiva.se](http://www.tjiva.se)

## Partners



FOUNDERS  
LOFT

RISE

## Finansiär



Mingel!

