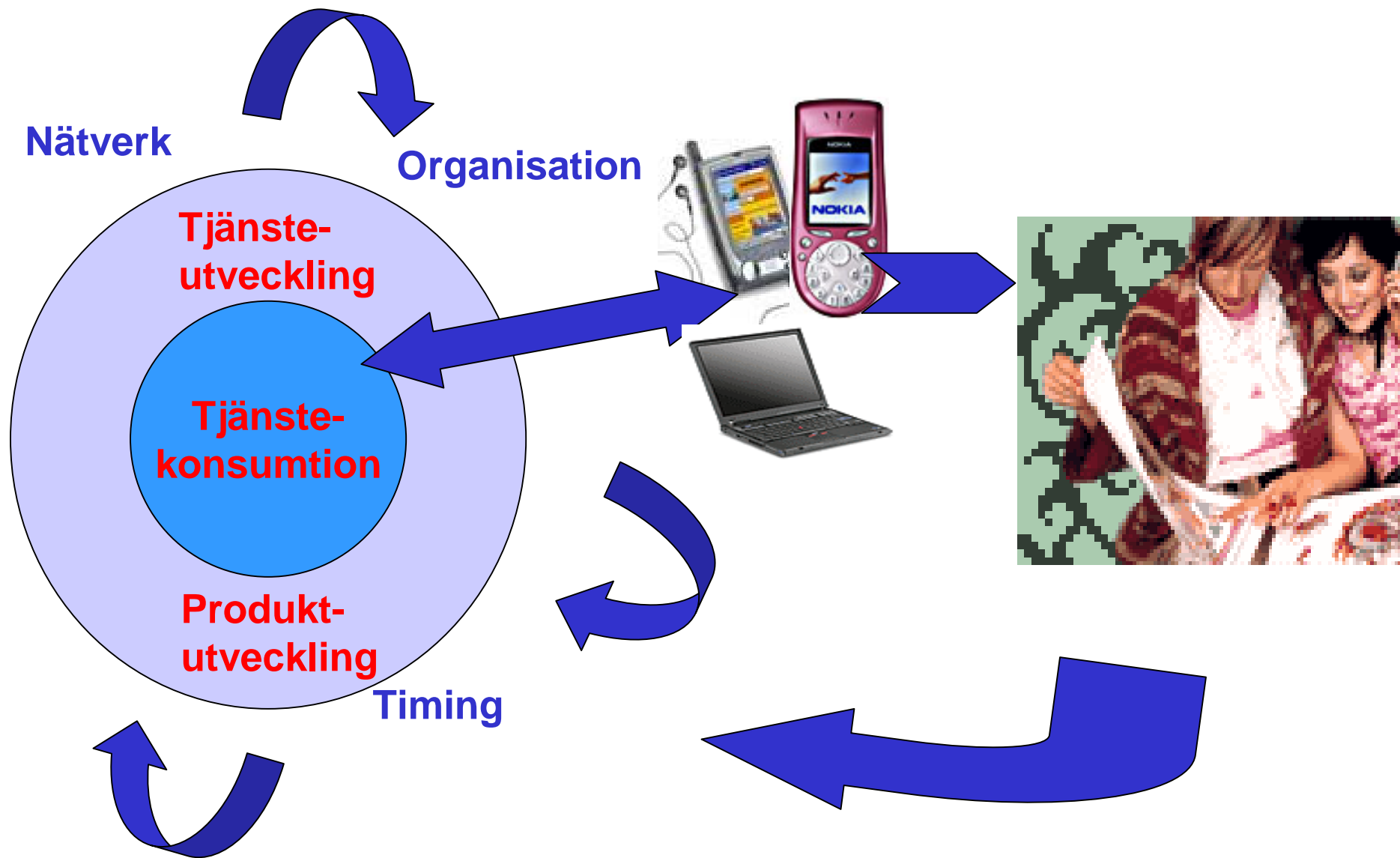


# Morgondagens Tjänster

Utveckling och konsumtion av  
device-förmedlade digitala tjänster



Slutsatser och erfarenheter från  
forsknings- och utvecklingsprogrammet  
Morgondagens Tjänster i partnerskap mellan  
näringsliv, akademi och samhälle (Vinnova)



## Device-förmedlade digitala tjänster

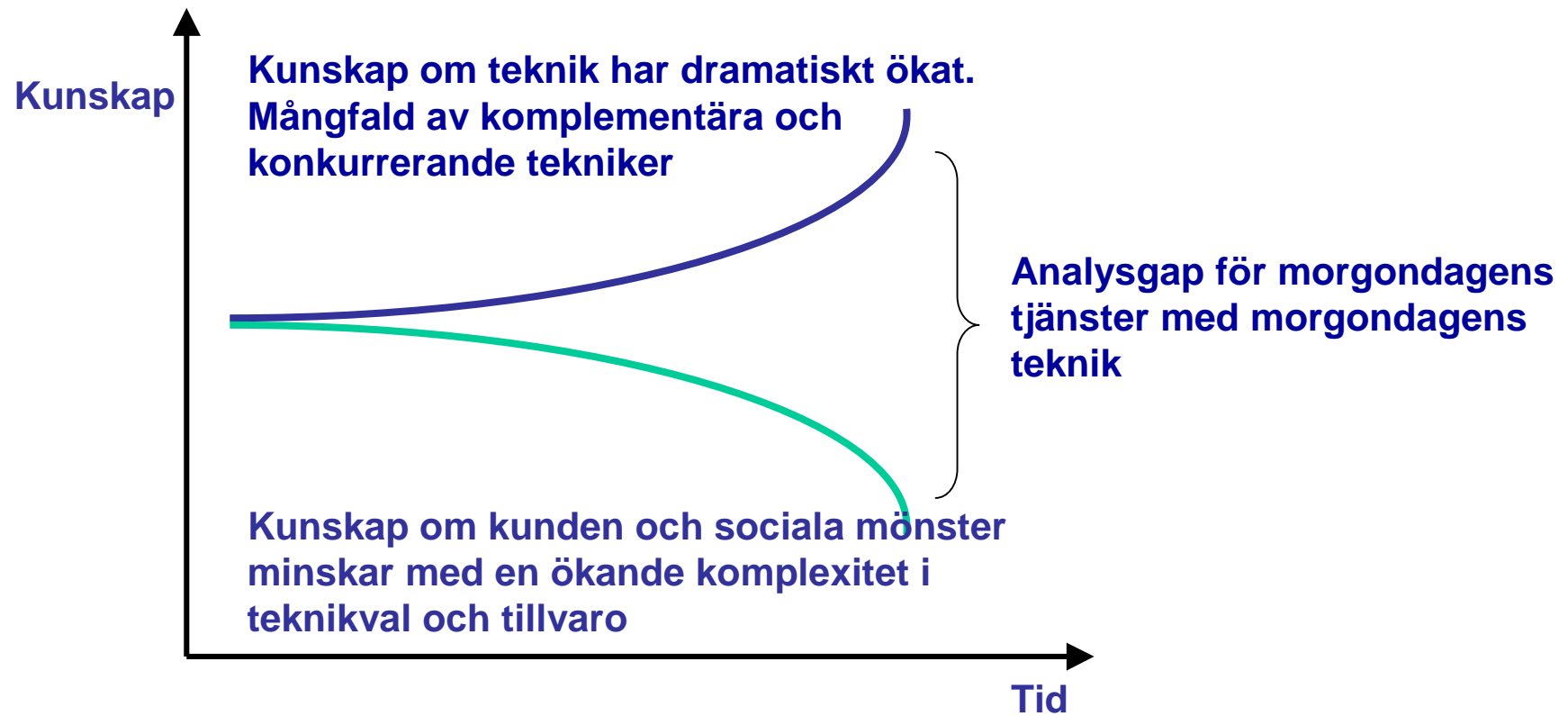


# Slutsatser från projektet Morgondagens Tjänster

- **Device-förmedlade digitala tjänster ökar kraven på tjänsteutvecklingsprocessen**
- **Produktionsresursen är kunskap**
- **“Kallt medium” kräver mer kunskap om människan**
- **Nätverkets logik gäller, kraftigt ökad komplexitet**
- **Modellerna utgör ett hjälpmedel, behöver förankring i värderingar/affärsstrategi**

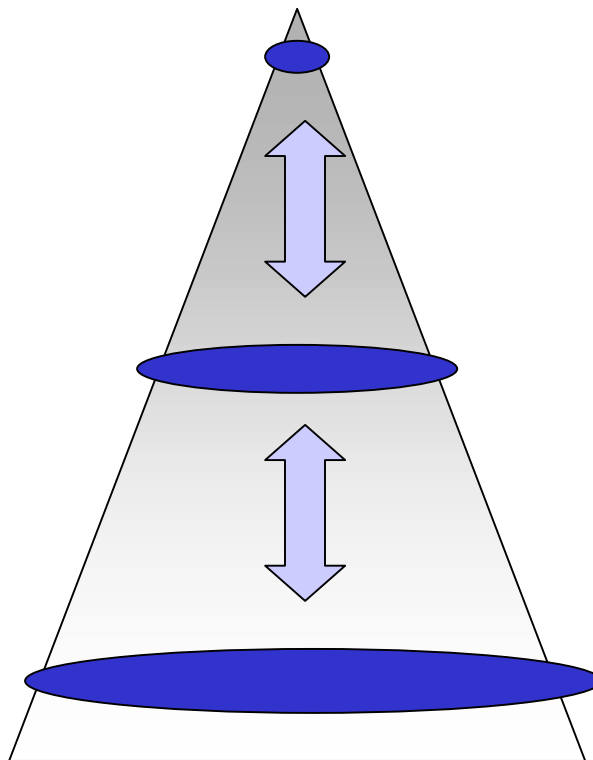


# Komplexitet i teknik och tillvaro kräver nya utvecklingsformer





# Tre perspektiv på kundinvolverad tjänsteutveckling



Strategiskt **synsätt** på kundinvolvering

- Kundinvolvering skapar utrymme för utforskning bortom företagets traditionella verksamhet

Kundinvolvering som **modell**

- Utgår från beteendevetenskap, sociala mönster samt kunders drivkrafter

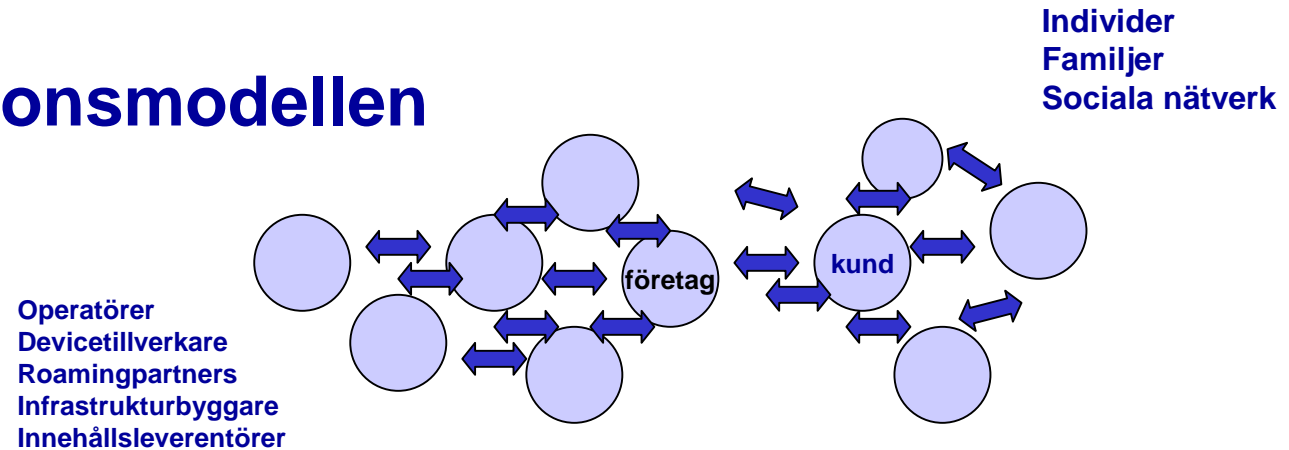
Kundinvolvering som **metod**

- Väljs utifrån användning och situation

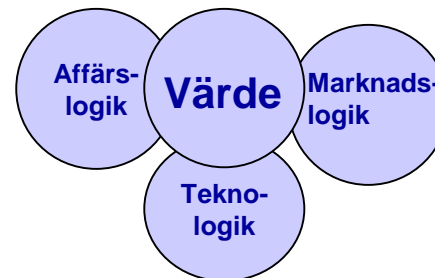


# Tre modeller

- **Konversationsmodellen**



- **Värdeskapande**



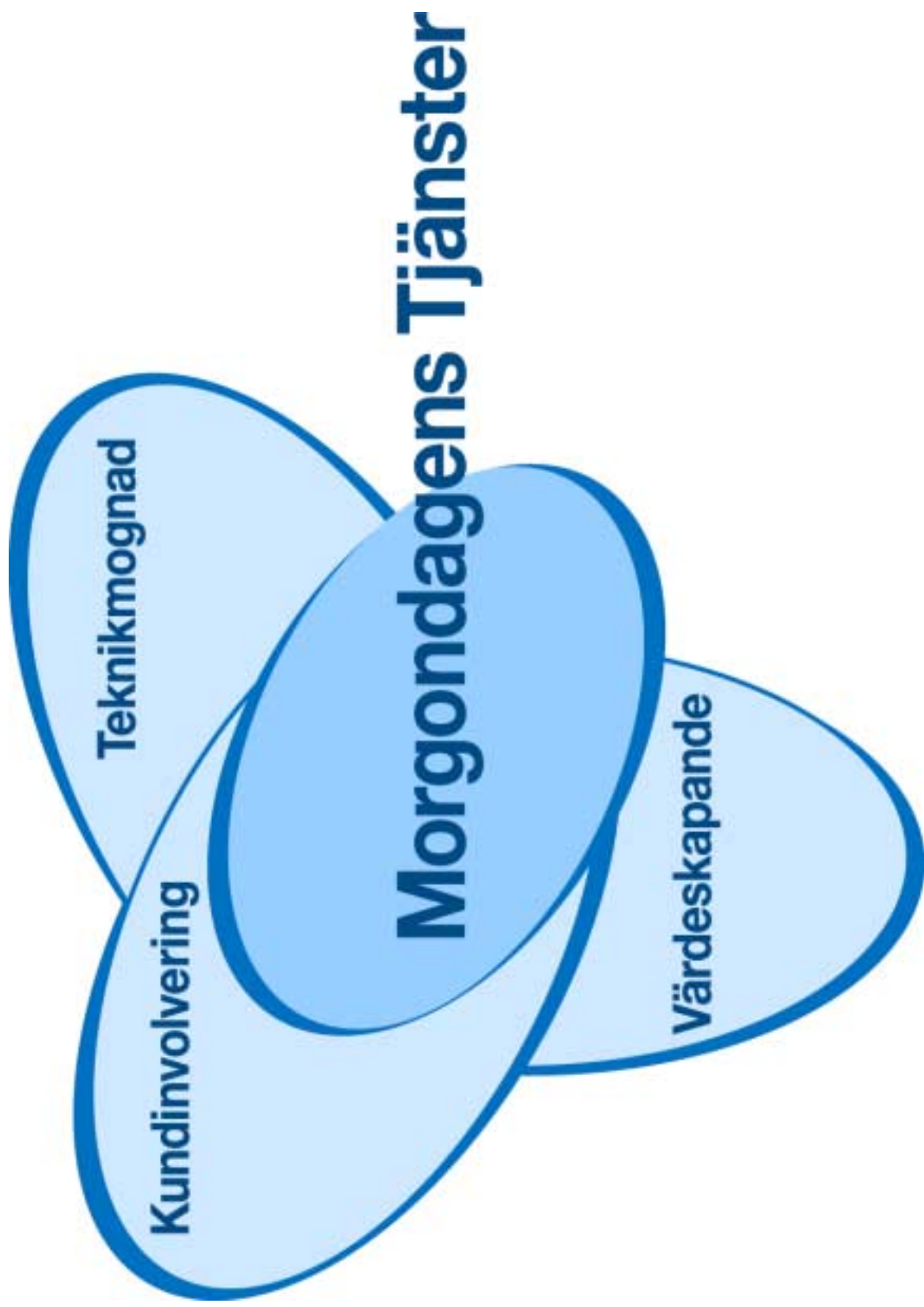
- **Teknikmognad**

**TRI (Technology Readiness Index)**



# Design för tjänstekonsumtion

- **Kunskap om människan**
- **Interaktion mellan företag**
- **Intaraktivitet mellan individer**
- **Osynliga processer**
- **Stöd för affärsutvecklingen**
- **Ett outnyttjat konkurrensmedel**





# **ENSPIRO**

## **Marknadstekniskt Centrum**

- **MTC Stiftelsen instiftades 1974**
- **Stiftare IVA och IFL**
- **MTC AB bildades 1989**
- **Hösten 2002 bildades ENSPIRO**
- **Helägt av stiftelserna MTC och IFL**
- **Oberoende plattform för akademien**
- **Dotterbolaget IFL AB kvarstår**