

Kunden i fokus

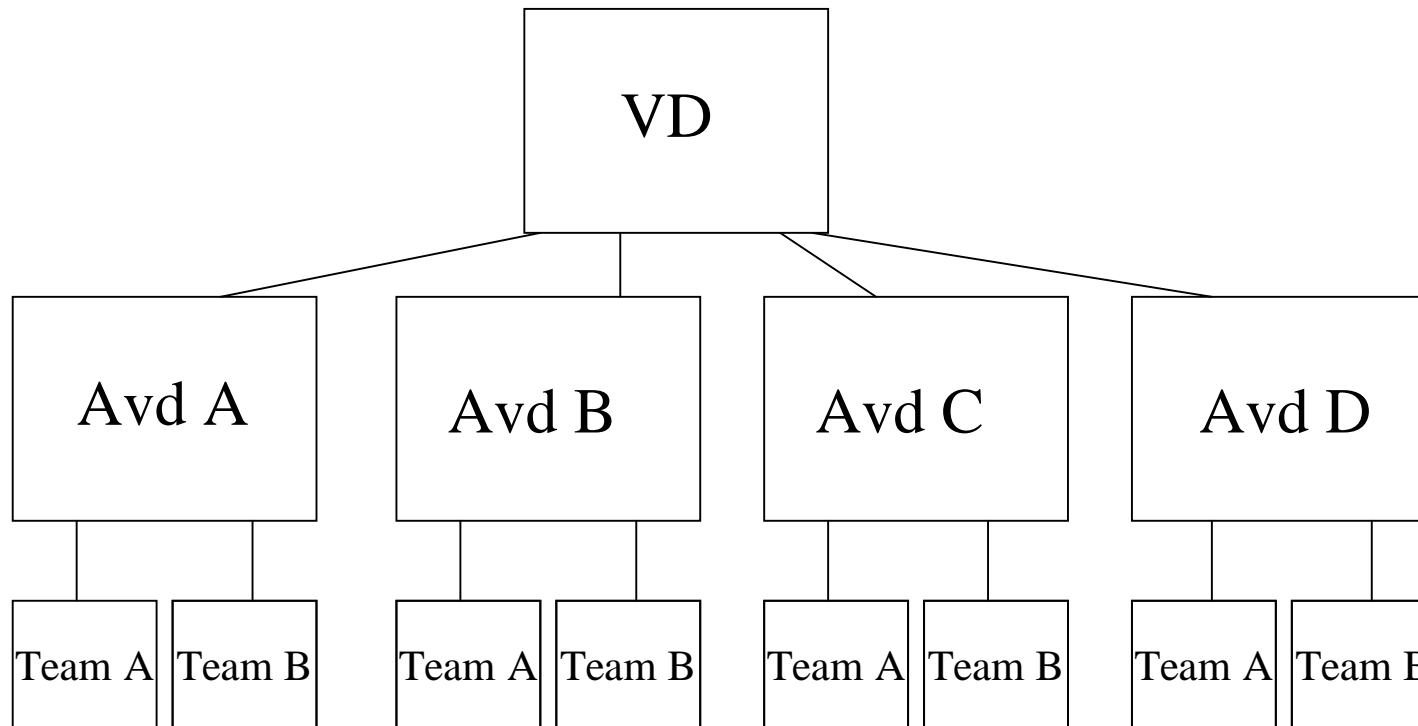
**”allt vi gör, gör vi för kunden
och kundens kund”**

**”Kunden har alltid rätt, även
när han har fel”**

Vem är kunden ?

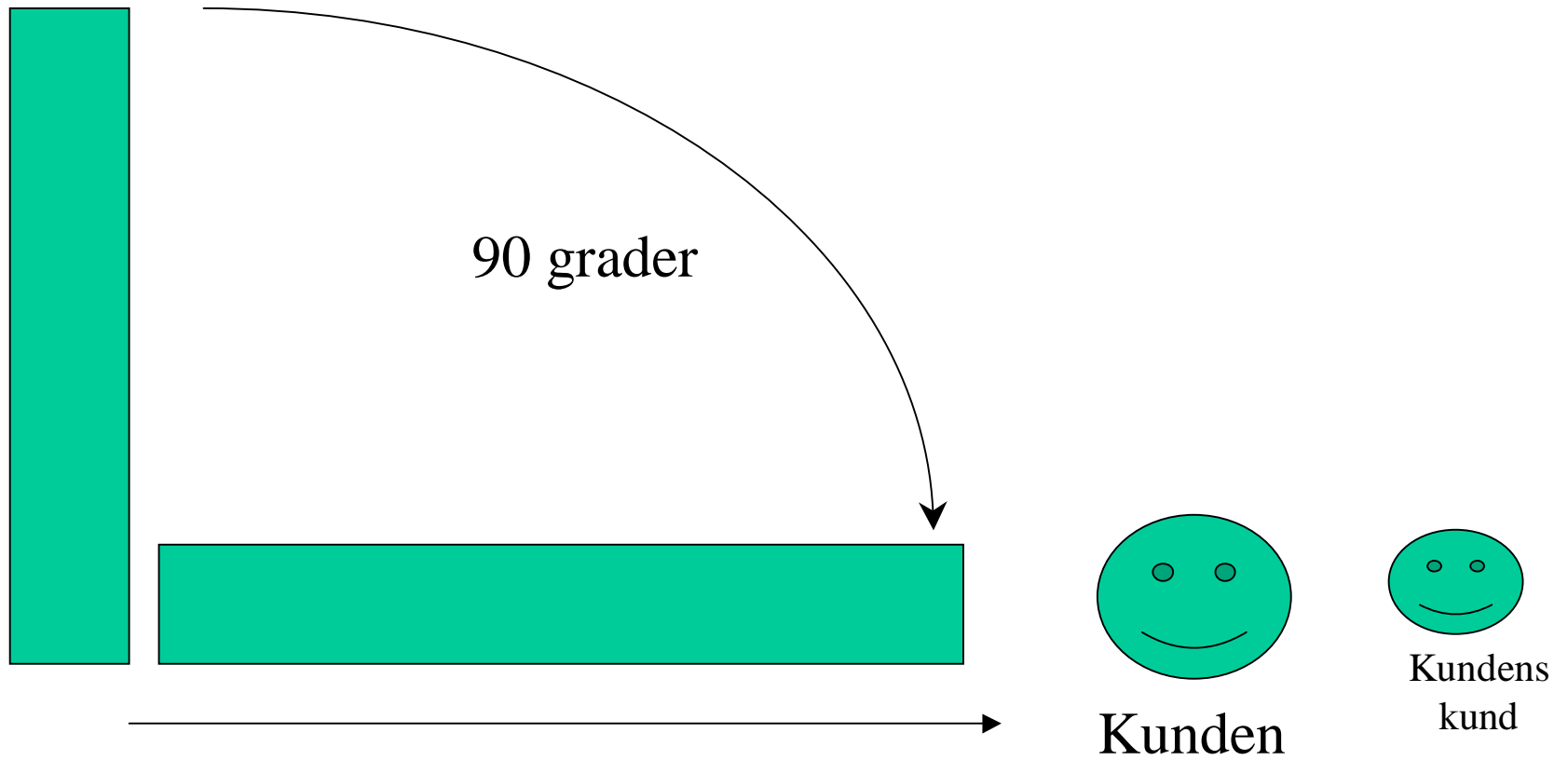
Vem är kundens kund ?

Klassisk organisation



Var är kunden ?

Från vertikalt till horisontellt



Kundens upplevelse (vertikalt)

Vad kunden möter :

- ”just nu är det många som ringer - du placeras i kö”
- ”vänta så kopplar jag dig vidare till ett annat bolag”
- ”jag skickar en blankett med posten som du fyller i och skickar tillbaka”

Kundens upplevelse (horisontellt)

Vad kunden möter :

- ”hej och välkommen till McDonalds”
- trygg ”känna-igen-meny”
- klädsel (synintryck)
- just-in-time - one-stop-shopping

”Alla har en kund och är en kund”

TPLH – livets tre huvudprocesser

Tänka/planera

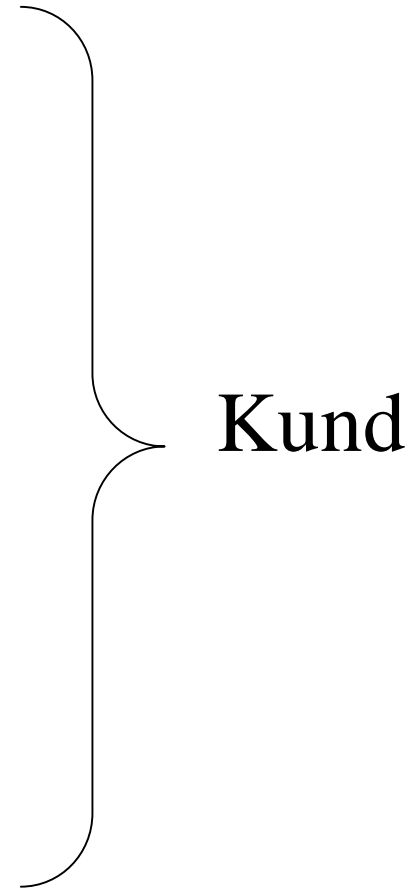
- utveckling

Lova

- ansvar

Hålla

- produktion, drift



Tänk, planera - utveckling

- fångar upp kundens nya behov
- ger förslag till kunden
- diskuterar med kunden
- prototyper med kunden
- stämmer av med ”lova”

Antalet personer beror på utvecklingsvolymen.
För 300 användare kan 1 person tänkas behövas.
Kan även insourcas.

Lova - ansvar

- lovar inför kunden
- räknar/beräknar ekonomiskt
- marknadsför
- tillsätter projekt
- avslutar projekt

För ett företag med 300 användare behövs 1 person

Hålla - produktion och drift

- Mottager underskrivet och dokumenterat material för produktion från ”lova”
- HelpDesk / Kundstöd
 - Användaradm.
 - Handböcker, FAQ, guider, briefings, events för kunder
- Serverdrift
 - W2K, Exchange, SQL
- Nätverk
 - Kablar och switchar
 - IP
 - AD

Beräknat behov för 300 användare - 3 personer