

# Läsa kartan utifrån- från PPT-insikt till game changer

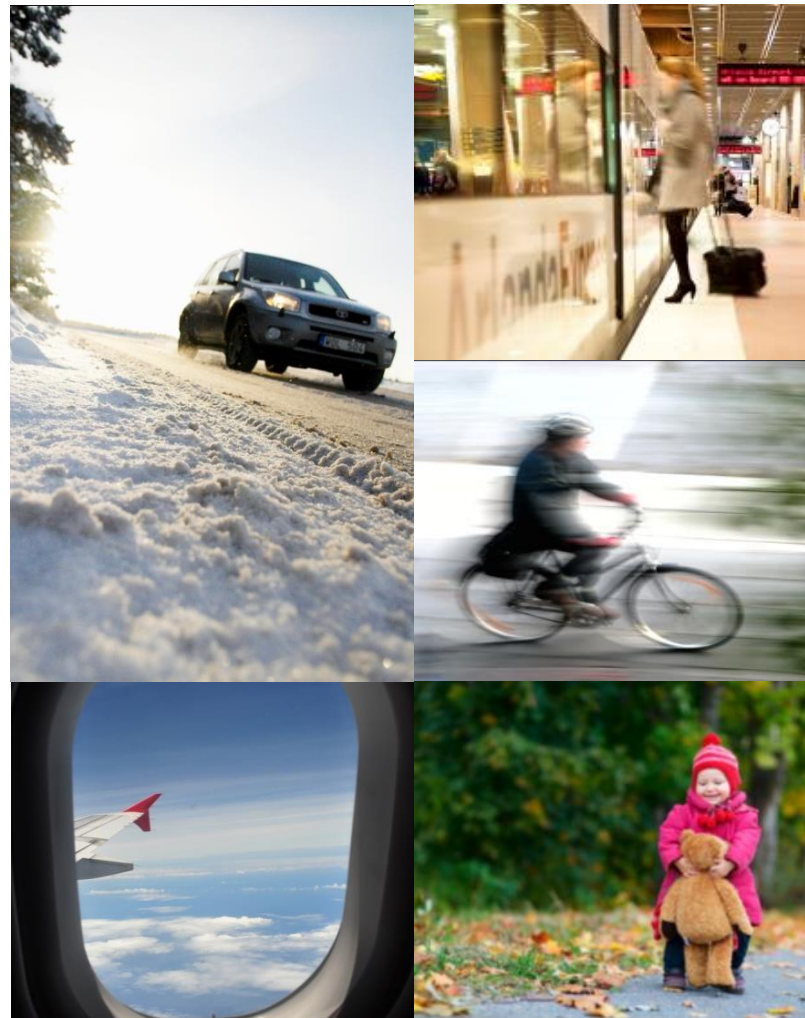
Torbjörn Bengtsson Tjänsteportföljledare



**Kundfokus !**

*För mig är det jätteviktigt med ett starkt kundfokus i alla delar av organisationer. Vi har ett kundmöte varje gång vi möter en medborgare, en leverantör, en resenär eller en trafikant. Det är något vi måste ta hand om och uppträda som en förtroendeingivande och pålitlig myndighet. Jag hoppas att man kommer säga det om Trafikverket den dagen jag slutar.”  
citat DI-intervju*

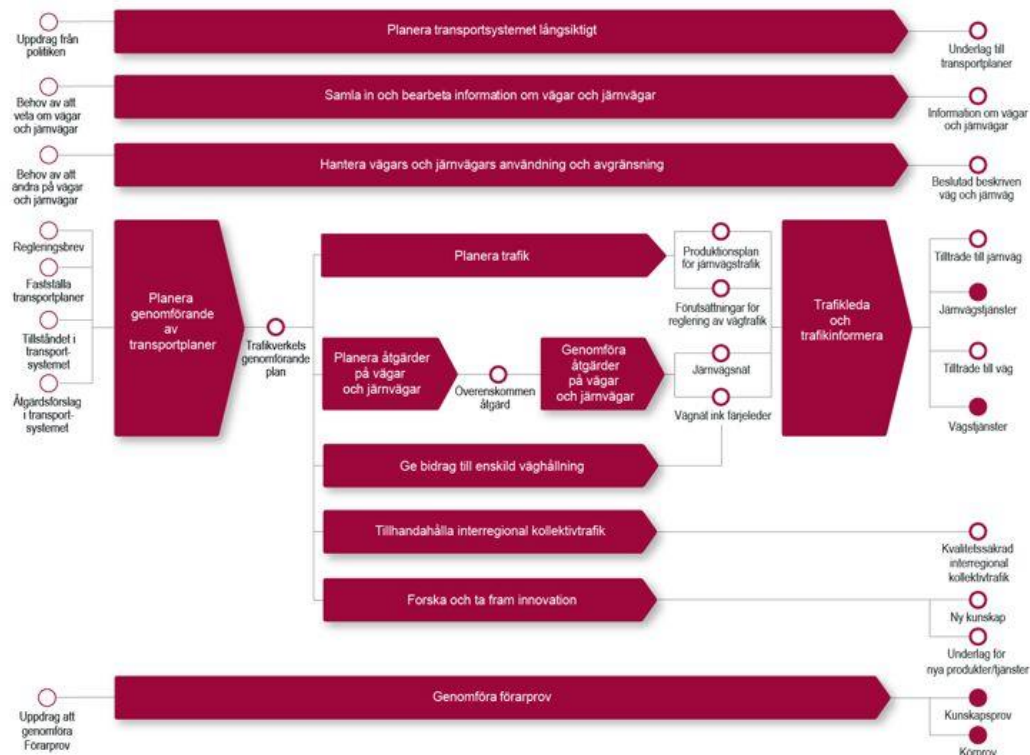
Trafikverket har en av Sveriges mest kritiska verksamheter med **värdeskapande** för miljontals **medborgare** samt **näringsliv** som dagligen nyttjar Trafikverkets leveranser av **tjänster och produkter**.



# Trafikverkets verksamhet

## Trafikverkets Produkter & Tjänster

## Trafikverkets kunder



# Konkretisering av styrfilosofin

”Vi skapar största möjliga **värde** för medborgare och näringsliv.”

Detta betyder att

- vi utgår från behoven i samhället när vi planerar och genomför verksamheten
- styrningen ger förutsättningar för att **skapa det värde** som tillfredsställer behoven.



# Vårt mål – Skapa största möjliga värde

- Vi behöver ständigt förbättra och utveckla våra tjänster & produkter utifrån bland annat:
  - vårt uppdrag och våra mål
  - nya och förändrade krav
  - kundernas / samhällets behov och nöjdhet
  - resultat och mål för våra leveranser (tjänster/produkter)
  - nya möjligheter
- och därigenom skapa största möjliga värde/nytta för våra kunder



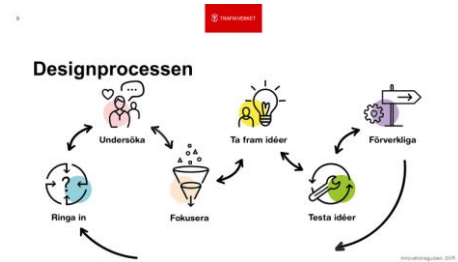
# Nästa generations beslutsstöd för kundbehov



- Att fånga kundernas behov är viktigt
- Att förstå kundernas behov är centralt vid tjänsteutveckling
- Att omsätta förståelsen av kundbehov i utveckling är viktigt
- Att kunderna involveras i utvecklingen är viktigt
- Tjänsteutveckling som går hela vägen till lansering och till en tjänst som verkligen levererar nytta över tid och ger nöjda kunder är "effektivitet" för Trafikverket
- Att ha kontroll på allt detta är kundcentrerad verksamhet

# Trafikverket behöver stärka arbetet med Tjänstedesign

- Ett exempel idag...
- Vi behöver arbeta mer strukturerat med att utveckla kunderbjudandet utifrån kundens behov. Kunderbjudandet är ofta helheten.





# Vad saknas då



- Finns potential att bli mycket bättre på alla dessa områden
- Räcker inte med att fragmenterat vara på PPT-nivå – Vi behöver gå hela vägen
- Att kundfokusering får genomslag på ”riktigt” – Game Changer

# Mer konkret

- Vårt uppdrag
- Arenor
- Kundarbete
- Kundbehov
- Kundinsikter
- Kundupplevelse
- Tjänstedesign
- Tjänsteutveckling
- Innovation
- Kund- och samhällsnytta



**Beslutsstöd för att hantera detta**