

## INBJUDAN CTF SERVICE ACADEMY 2008

STOCKHOLM DEN 20 NOVEMBER

### PROGRAM

|   |               |
|---|---------------|
| KAFFE   | 09.30 - 10.00 |
| <b>Inledning</b><br>Patrik Larsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning  | 10.00 - 10.15 |
| <b>Tjänstelogik, värde för kunden och marknadsföring</b><br>Christian Grönroos, Hanken Svenska Handelshögskolan, Finland  | 10.15 - 11.00 |
| <b>Forskningsfronten</b><br>Service innovation - Anders Gustafsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning<br>Simuleringsverktyg - Margareta Friman, SAMOT<br>E-förvaltning - Maria Åkesson, CTF – Centrum för tjänsteforskning<br>Upplevelserummet - Jörg Pareigis, SAMOT<br>Tjänstemötet - Annika Åberg, CTF – Centrum för tjänsteforskning<br>Förpackningar - Martin Löfgren, CTF – Centrum för tjänsteforskning | 11.00 - 12.00 |
| LUNCH   | 12.00 - 13.00 |
| <b>Service och tjänsteutveckling i SL-trafiken</b><br>Lisa Munters, SL  | 13.00 - 13.30 |
| <b>Volvo Buss integrerade transportlösningar</b><br>Bo Wallmark, Volvo Bus Corporation  | 13.30 - 14.15 |
| <b>The Service Academy Award 2008</b>   | 14.15 - 14.30 |
| KAFFE   | 14.30 - 15.00 |
| <b>Values based service for sustainable business - Lessons from IKEA</b><br>Bo Edvardsson och Bo Enquist, CTF - Centrum för tjänsteforskning  | 15.00 - 15.15 |
| <b>Marknadsorientering - Myter och möjligheter</b><br>Eva Nilsson, Stiftelsen Marknadstekniskt Centrum, MTC   | 15.15 - 15.30 |
| <b>Avslutning</b><br>Bo Edvardsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning  | 15.30 - 16.00 |

**Plats:** SL:s huvudkontor, Lindhagensgatan 100, Kungsholmen.  
Tunnelbanestation Blå linje/Stadshagen eller Grön linje/Thorildsplan

**Anmälan:** senast den 14 november till: Linda.Fridberg@kau.se (ange namn och företag/organisation).  
Kostnad 800 kr exkl moms. Obs! Begränsat antal platser.

