



Innehåll i nyhetsbrev 2:

Industriell tjänsteförsäljning - nytt MTC projekt	Globalisering i nytt rundabordssamtal
IBM driver Service Science	T-people gör Service Science
Service Dominant Logic -ny forskningsplattform	Aktuella böcker
Forskarkonferenser	Focusgrupper inom MTC startar i höst

Hej #curname# Välkommen till MTC:s nyhetsbrev

”Erbjudande” – ”tjänst” – ”service” – ”upplevelse”

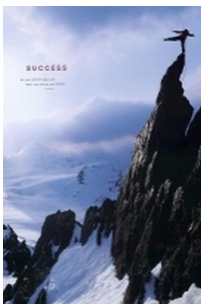
Kärt barn har många namn, men gör det svårt att greppa...

Att tydliggöra service/tjänsteområdet utifrån ett affärsperspektiv som bygger på värde för kund framstår som allt mer centralt för att utveckla lönsamma erbjudanden. Mycket händer just nu inom området och några trender kan utläsas. [Läs mer om trender >>](#)

I detta Nyhetsbrev kan du läsa om IBM som vill profilera sig inom ”Service Science”. Centrum för Tjänsteforskning, CTF, har utvecklat Service Science - konceptet till en masterutbildning för ”T-people”. ”Service Dominant Logik” vill visa på nya sätt när det gäller affärsutveckling utifrån ett erbjudandeperspektiv. MTC driver utvecklingsprojekten DInO och MInT i samverkan mellan akademi och näringsliv med målet att utveckla metoder för affärsutveckling, organisering och tjänsteutveckling.

Genom MTCs nätverk kan du ta del av den kunskap som ligger i framkant, delta i utvecklingsprojekt eller nätverksgrupper. [Läs mer om medlemskap i MTC >>](#)

Trevlig läsning!
Eva Nilsson
Föreståndare MTC



Industriell tjänsteförsäljning - nytt MTC projekt

Morgondagens Industriella Tjänsteförsäljning, MInT

-hur skapa effektiva affärsprocesser och säljfunktioner?

Två starka trender dominerar idag inom marknadsföring och försäljning. Det är dels utvecklingen från produktbaserade erbjudanden till lösningar där tjänstdimensionen får allt större betydelse. Dels också rationaliseringssträvanden för att sänka kostnaderna och få upp verkningsgraden.

Intresset för dessa frågor i företagen är mycket stort, och vi går nu vidare med att starta upp ett FoU-projekt baserat på företagets behov av att kunskapa inom området.

FoU-projektet kommer att fokusera på en modell för industriell tjänsteförsäljning, som används för att få en bättre förståelse av om ett företag har de rätta förutsättningarna att ta hem och genomföra en stor affär.

Intresserad av att delta?

Läs mer om [Etableringen av ett FoU-projekt utifrån företagets behov >>](#)
eller kontakta [Ann-Charlotte Plogner](#), MTC Stiftelsen, alternativt [Lars-Johan Åge](#), HHS.

IBM inspires academies and countries to engage in developing Service Science



In 2002 IBM started a research group on Service Science under the leadership of Jim Spohrer with one of the purposes being to actually develop a new science - Service Science. In short Service Science represents a melding of technology with an understanding of business processes and organization. We were able to have a talk over the phone early in the morning in San José, where Jim and his research group are based, about this IBM initiative and some of the ideas behind.

[To be continued >>](#)

[Read more on IBM home page >>](#)
Participate in this interesting [symposium on the topic >>](#)

T-people gör Service Science

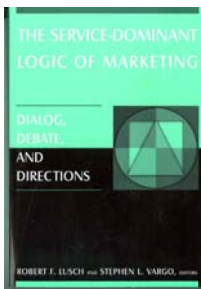
- Service Science innebär att tjänsteforskningen möter datavetenskapen och vice versa, säger professor *Bo Edvardsson*, som är chef för Centrum för tjänsteforskning, CTF vid Karlstad universitet. Och för det behövs T-people. Vårt universitet och vi inom CTF har svarat på IBMs initiativ genom att bli arrangörer av en mastersutbildning med den profilen.

[Läs mer >>](#)

[Länk till utbildningen >>](#)



Service Dominant Logic - ny forskningsplattform



I förra numret av vårt nyhetsbrev presenterade vi boken *Service Dominant Logic of Marketing*, författad av de amerikanska professorerna *Robert F Lusch*, University of Arizona och *Stephen L Vargo*, University of Hawaii. Boken är uppmärksammad i forskarvärlden och uppfattas av många, som så banbrytande, att den kan komma att bilda basen för ett paradigmskifte inom marknadsforskningen.

Den 23 april i år gästade Stephen Vargo företagsekonomiska institutionen vid Stockholms Universitet och presenterade "senaste nytt" om hur Lusch's och Vargos arbete med forskningen och teoriutvecklingen kring den nya servicelogiken utvecklas.

[Läs mer >>](#)

[Länk till websida om Service Dominant Logic >>](#)

Aktuella böcker

Involving Customers in New Service Development

Boken handlar om hur företag kan involvera kunder och användare för att lära tillsammans med dem om service/tjänstebaserad affärsutveckling. Den presenterar en rad olika ansatser, metoder och resultat från fallstudier genomförda i både tjänste- och tillverkningsföretag med fokus på att skapa värde för kund genom tjänster. Författarna argumenterar för att boken ger en bättre förståelse av den affärspotential, som kan



realiseras genom kundinvolvering.

Författarna är *Bo Edvardsson, Anders Gustafsson, Per Kristensson, Peter Magnusson och Jonas Matting*, Karlstad universitet och Centrum för Tjänsteforskning.

Boken är utgiven på Imperial College Press, ISBN 1-86094-669-0

Den 11 september kl 13:00 - 16:30 genomförs ett seminarium med boken och dess innehåll som utgångspunkt i samverkan CTF och MTC hos Länsförsäkringar, Tegeluddsvägen 11 B i Stockholm.

Programmet kommer att vara klart under juni och bli tillgängligt på MTCs hemsida www.mtcstiftelsen.se

Forskarkonferenser

Under året kommer MTC att bevaka och rapportera från ett antal forskarkonferenser, nationella såväl som internationella. Här finns några länkar till rapporter från konferenser, samt kommande konferenser:

- [MSI](#)
Accelerating Market Acceptance in a network world
14-16 mars, Los Angeles, USA
- [SRII Symposium](#)
The challenges and opportunities of Science research and innovation
30 maj, Californien, USA
- [QUIS 10](#)
Service excellence in Management
14-17 juni, Florida, USA
- [Frontiers in service 2007](#)
Service Marketing, Customer Relationship Management
4-7 oktober, San Fransisco, USA

Focusgrupper inom MTC startar i höst

Under hösten kommer vi att starta tre Focus grupper med inriktning på Globalisering, Servicelogik och Tjänsteutveckling. Mer information om detta kommer löpande att finnas på vår webbsida, www.mtcstiftelsen.se. Att delta i en Focusgrupp innebär en unik möjlighet för dig och ditt företag att både bredda och fördjupa kunskapen och förståelsen av nya utvecklingslinjer inom ett viktigt marknadsstrategiskt område.

[Läs mer>>](#)

[Klicka här för att avregistrera din adress](#)