

TJÄNSTEINNOVATIONSDAGEN 2020: KUNDDRIVEN TJÄNSTEUTVECKLING

24 september 2020



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER



Handelshögskolan
Karlstad Business School

SVENSKT INNOVATIONSINDEXX



SOM KUNDERNA SER DET

THE TOP 5 GLOBAL INNOVATION LEADERS

1

SWITZERLAND

2

SWEDEN

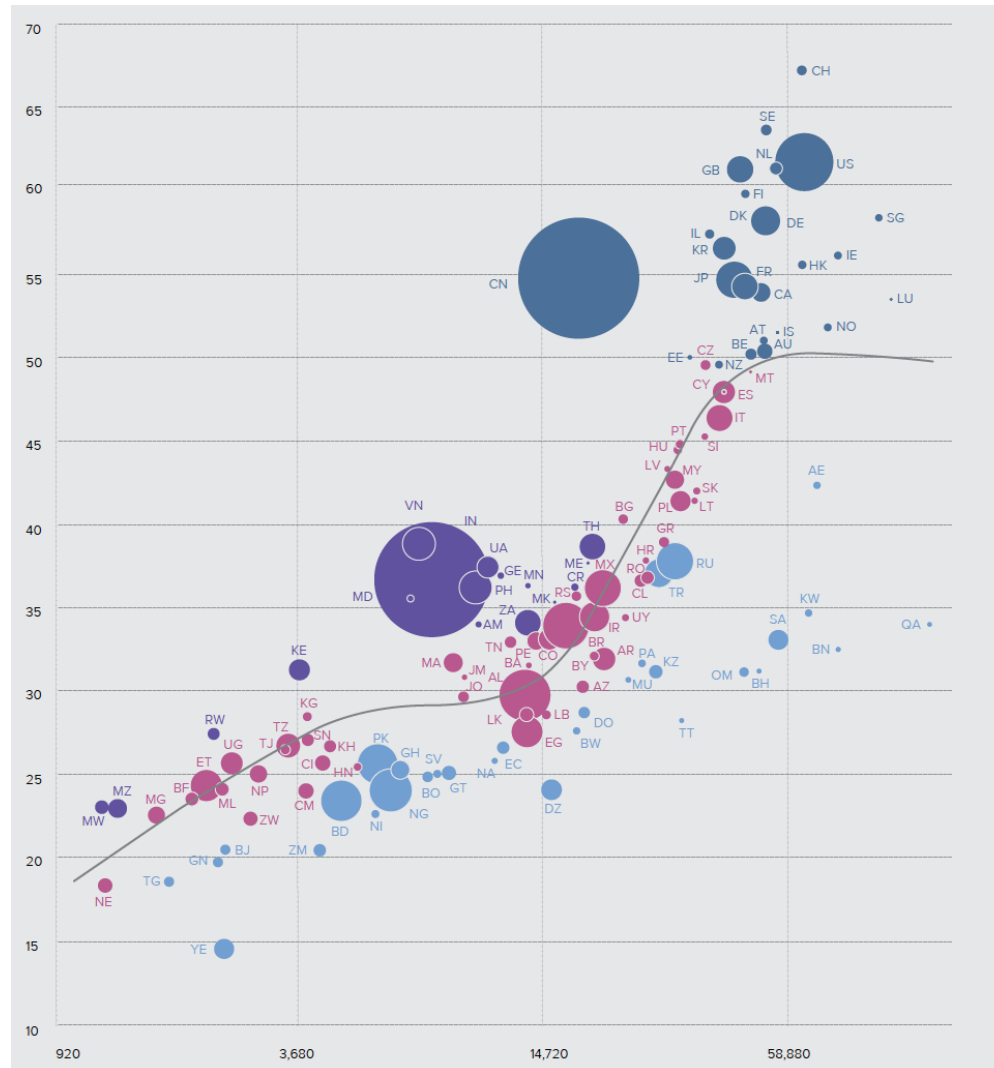
3

UNITED STATES OF AMERICA

4

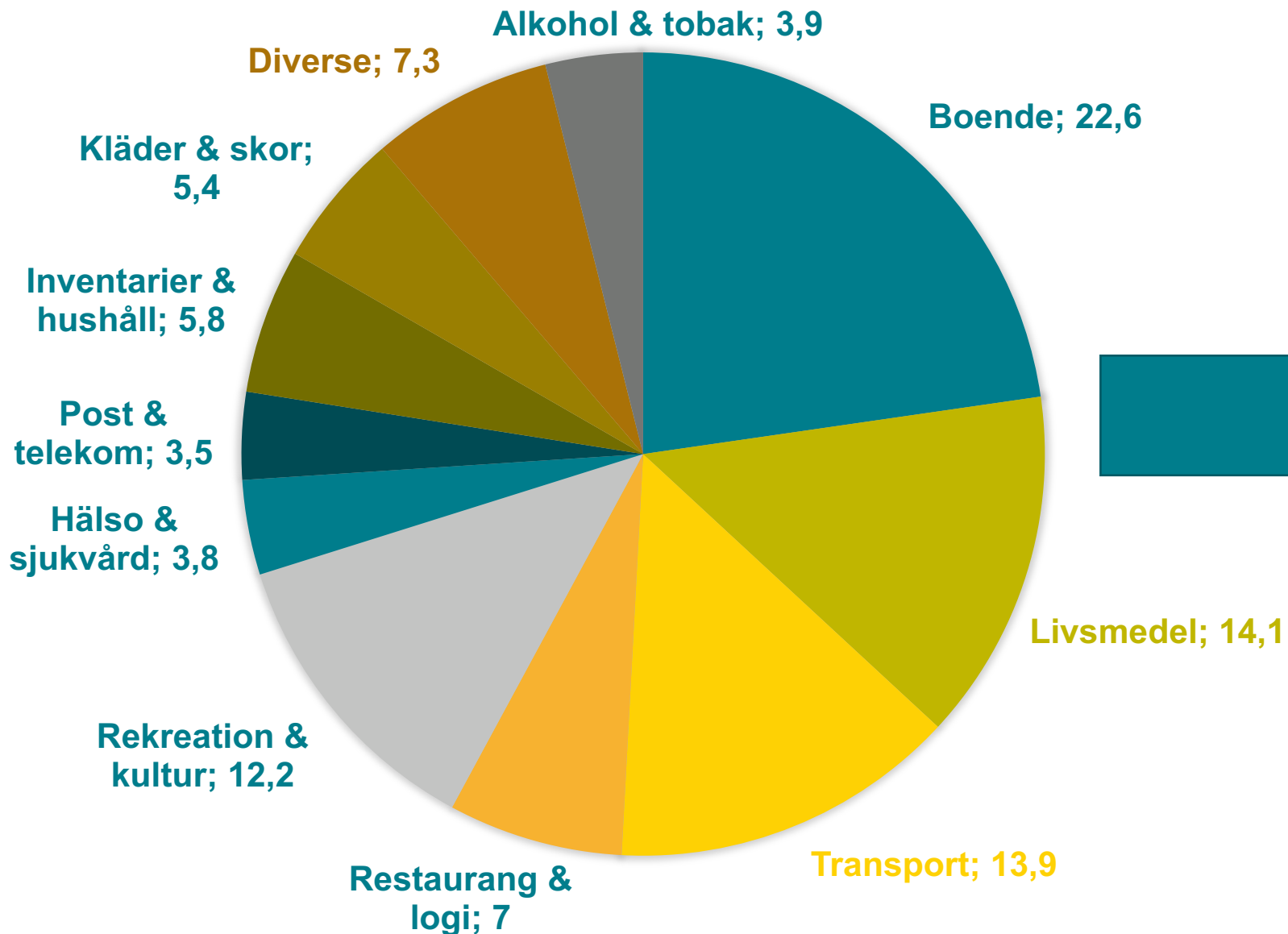
NETHERLANDS

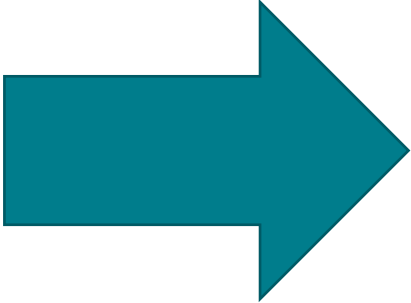
Sverige – 2:a på innovation i Global Innovation Index



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

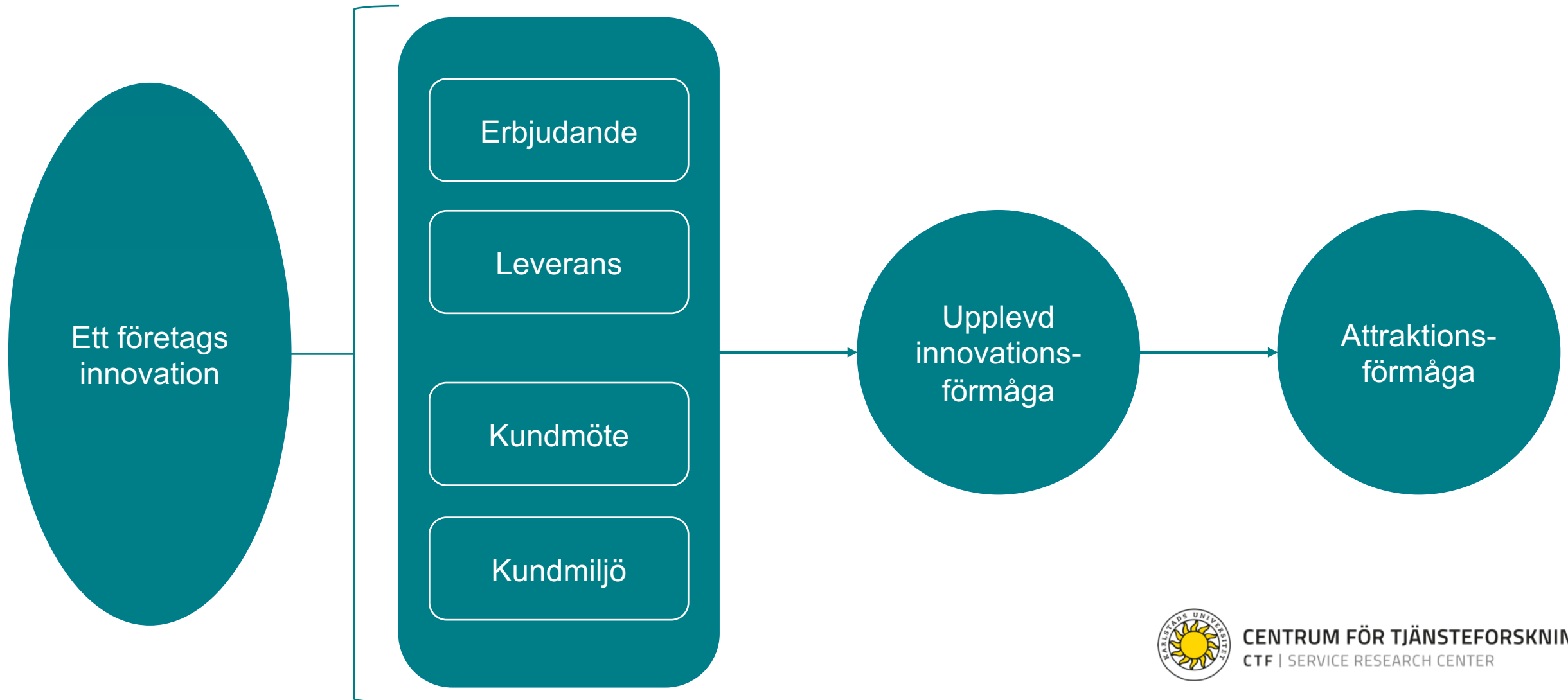
Hur spenderar kunden sina pengar?



- 
- Handel
 - Bank & försäkring
 - Energi
 - Säkerhet
 - Telekom
 - Nyhetstjänster
 - Transport
 - Hotell och resor
 - Nättjänster
 - Offentlig sektor



Modell *Svenskt innovationsindex*



Internationell utblick

- Norsk Innovasjonsindeks (NII)
- American Innovation Index (AII)
- Svenskt innovationsindex (SII)

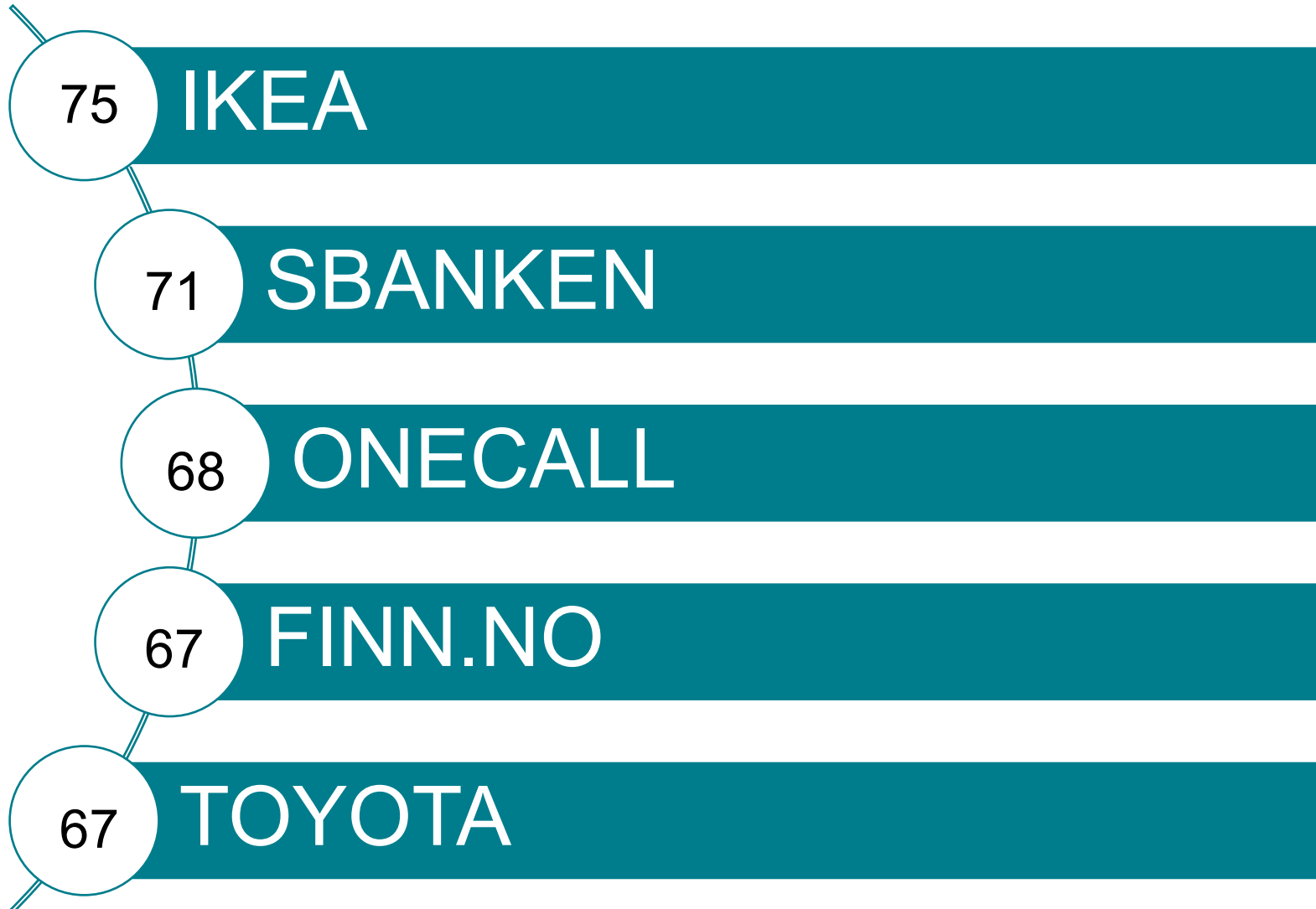


SLIK KUNDENE SER DET



CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

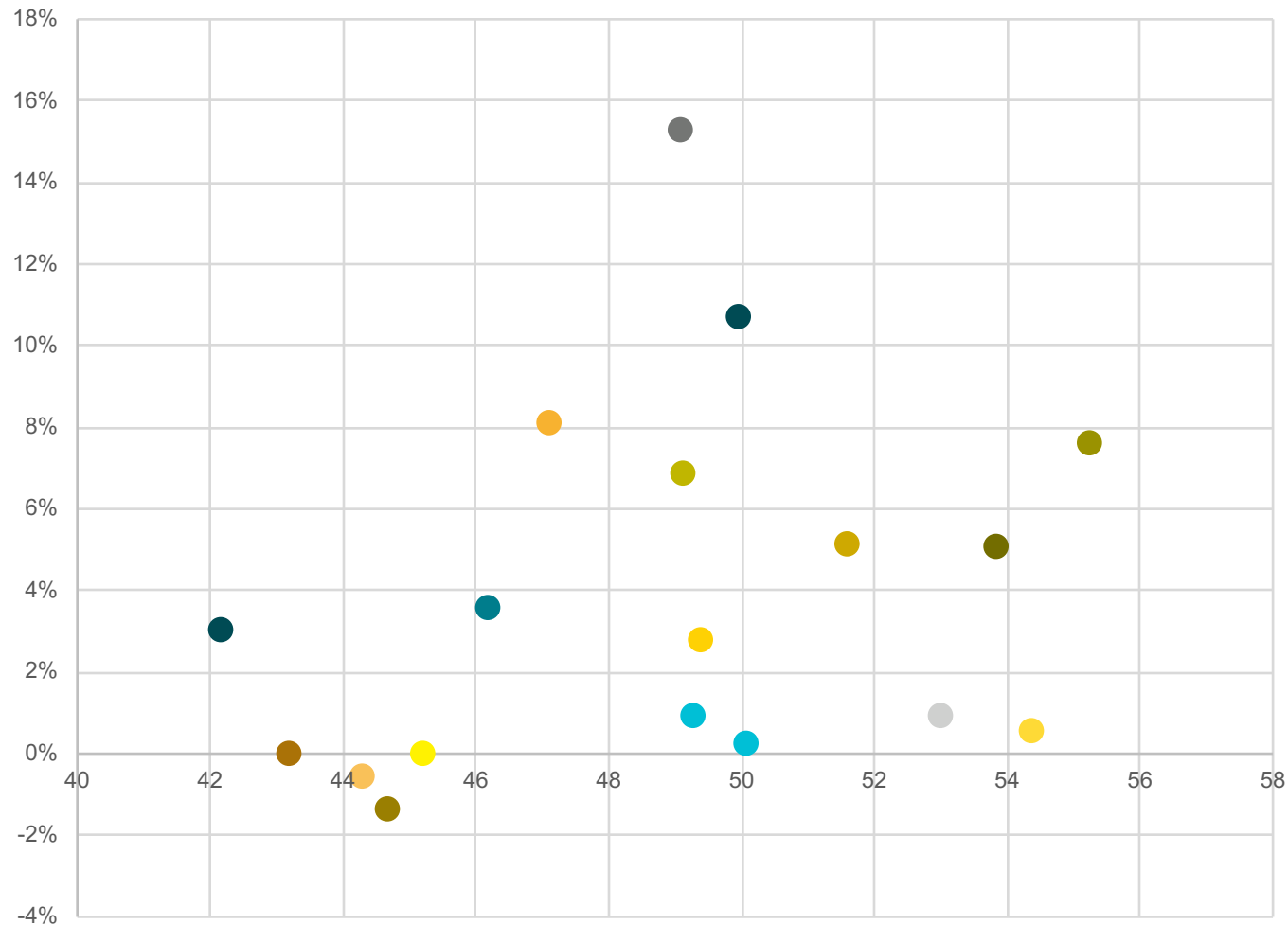
Norges mest innovativa företag 2019



USA:s mest innovativa företag 2019



Forskning kopplad till innovationsförmåga



- Utveckling av Indexet
 - Fler företag
 - Inverkan av Covid-19
- Koppling till traditionella mått på innovation
 - Patent
 - R&D-investeringar
 - Vinst
- Innovation i tillverkningsföretag

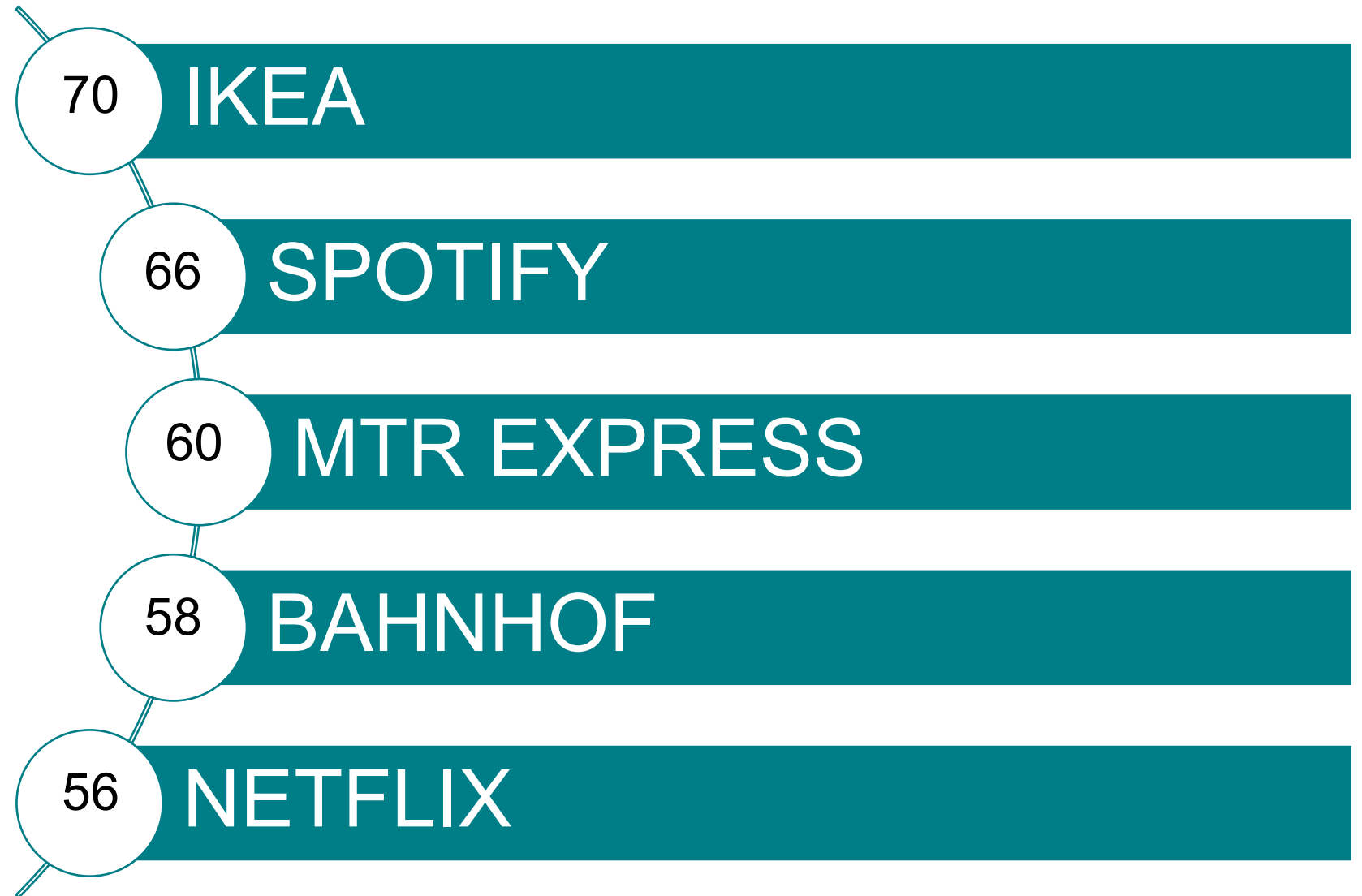


Svenskt innovationsindex 2019

- 75 företag i 10 branscher
- Cirka 14 000 kunder intervjuades under hösten 2019
- Intervju med cirka 200 kunder per företag
- Studien bygger på enkät med 21 frågor



Sveriges mest innovativa företag 2019



IKEA – VÄRLDENS mest innovativa företag?

Nr 1
70



Nr 1
75



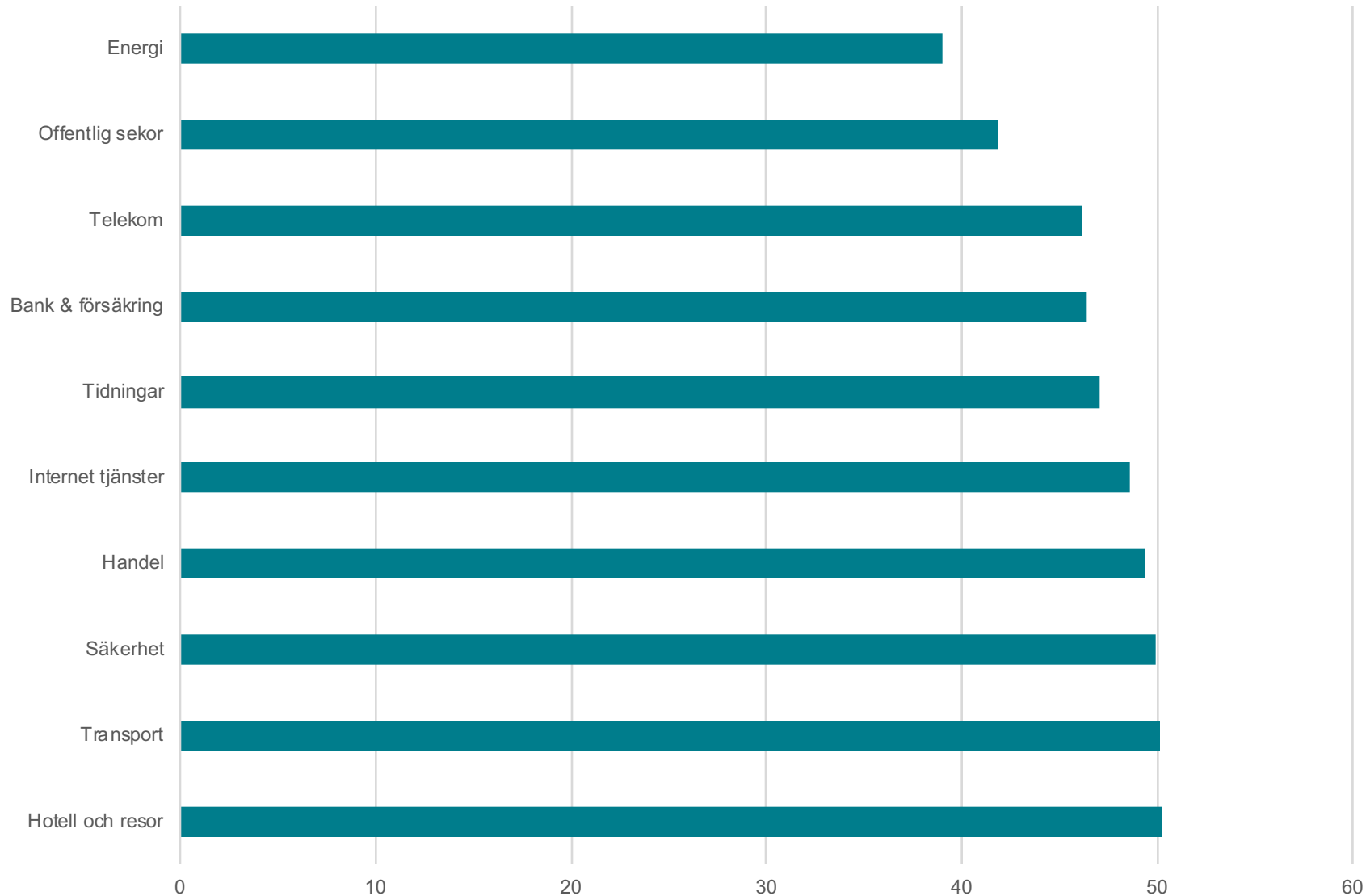
SLIK KUNDENE SER DET

Nr 1
84

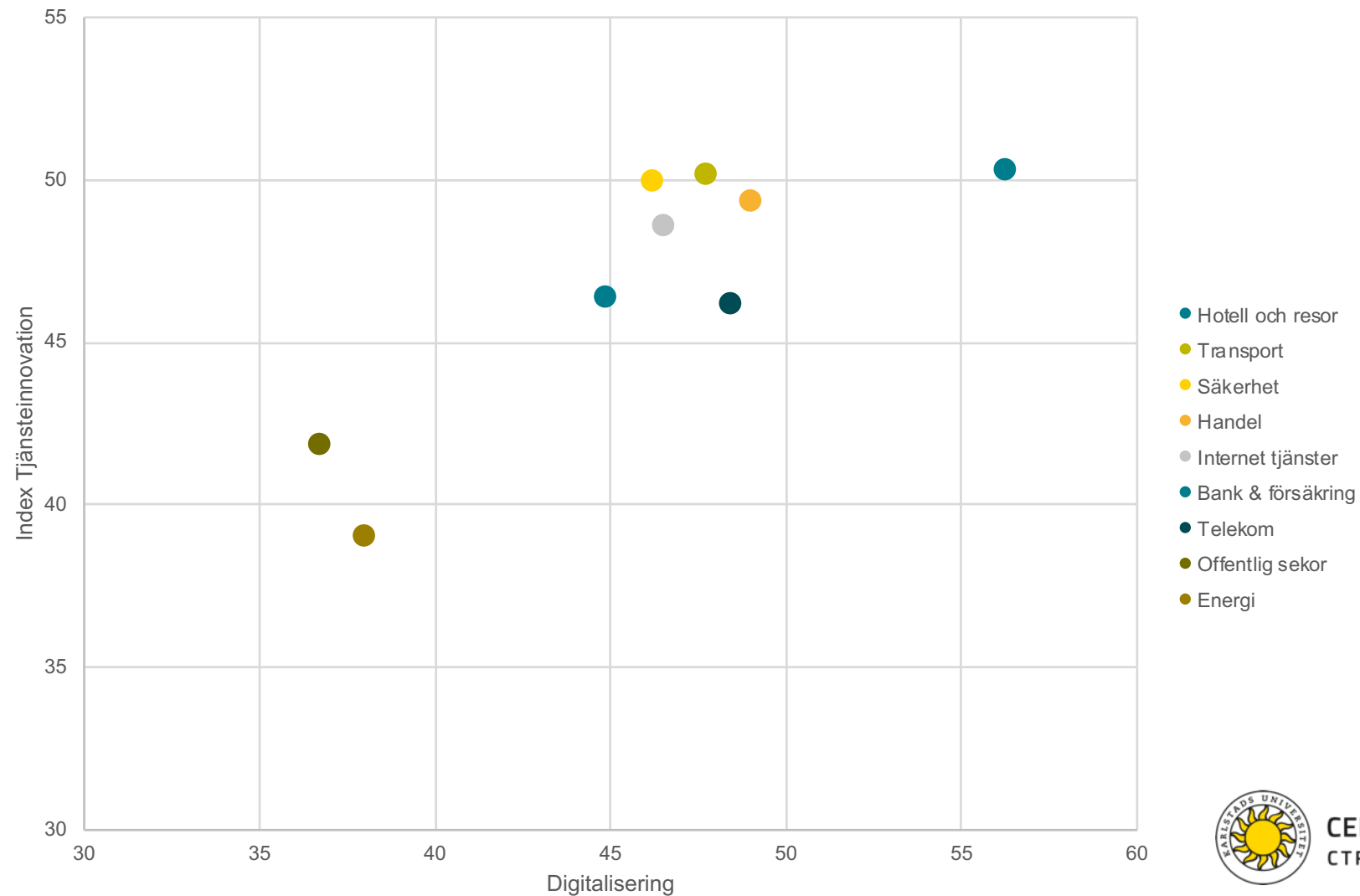


CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER

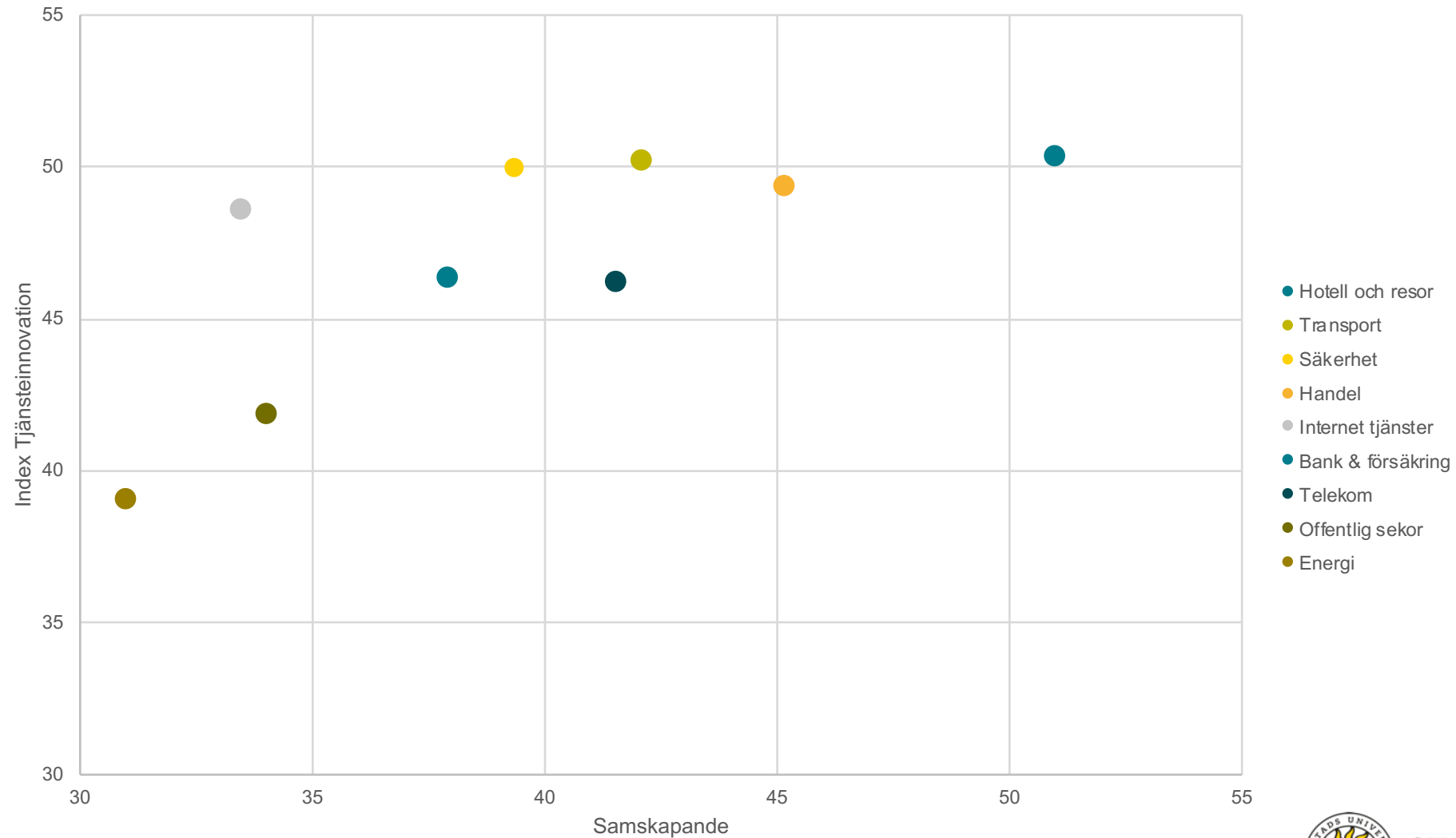
Innovationsförmåga i olika branscher



Driver digitalisering innovation?



Samskapande och innovation



Säkerhet

56

Verisure

47

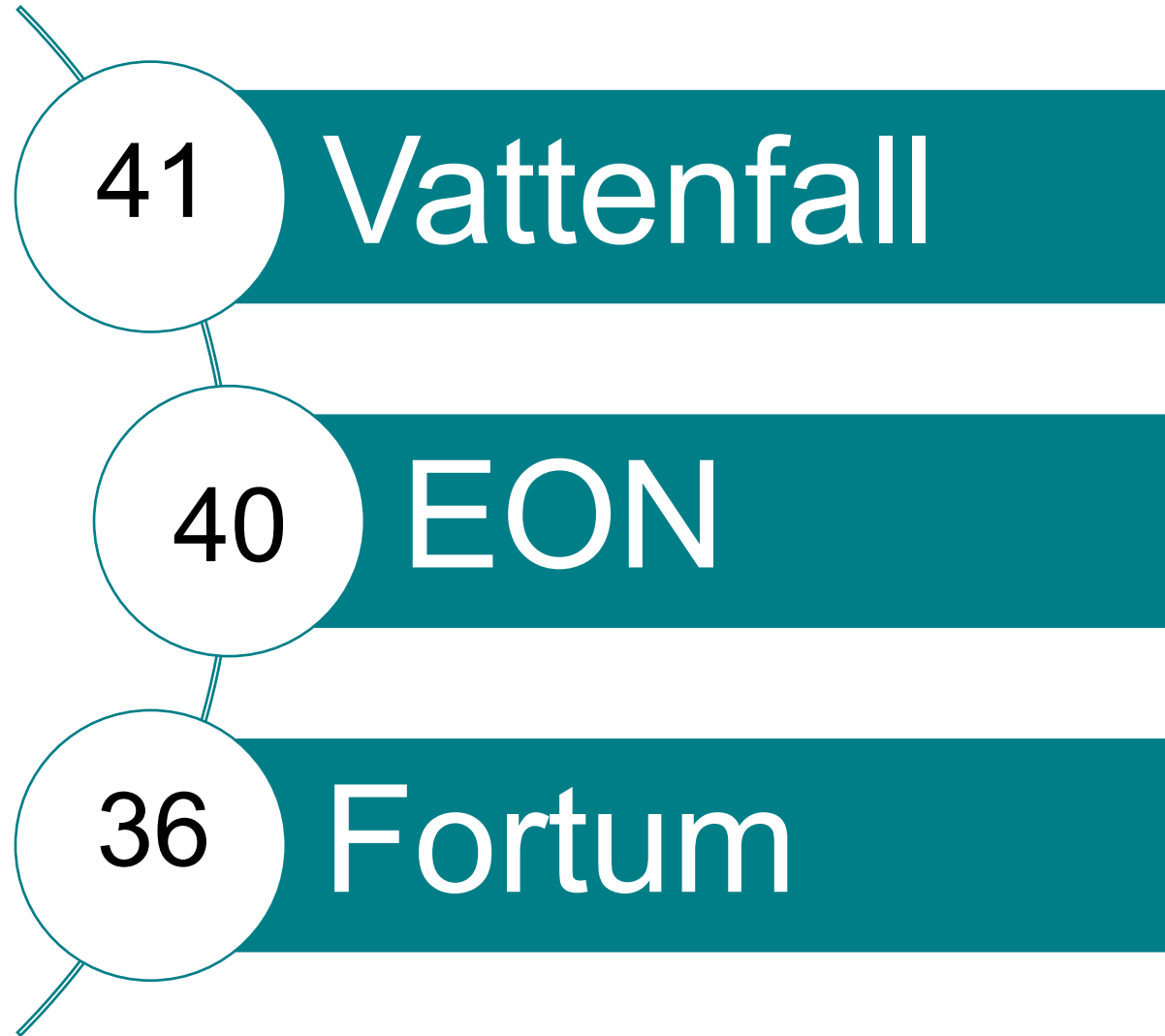
Falck

47

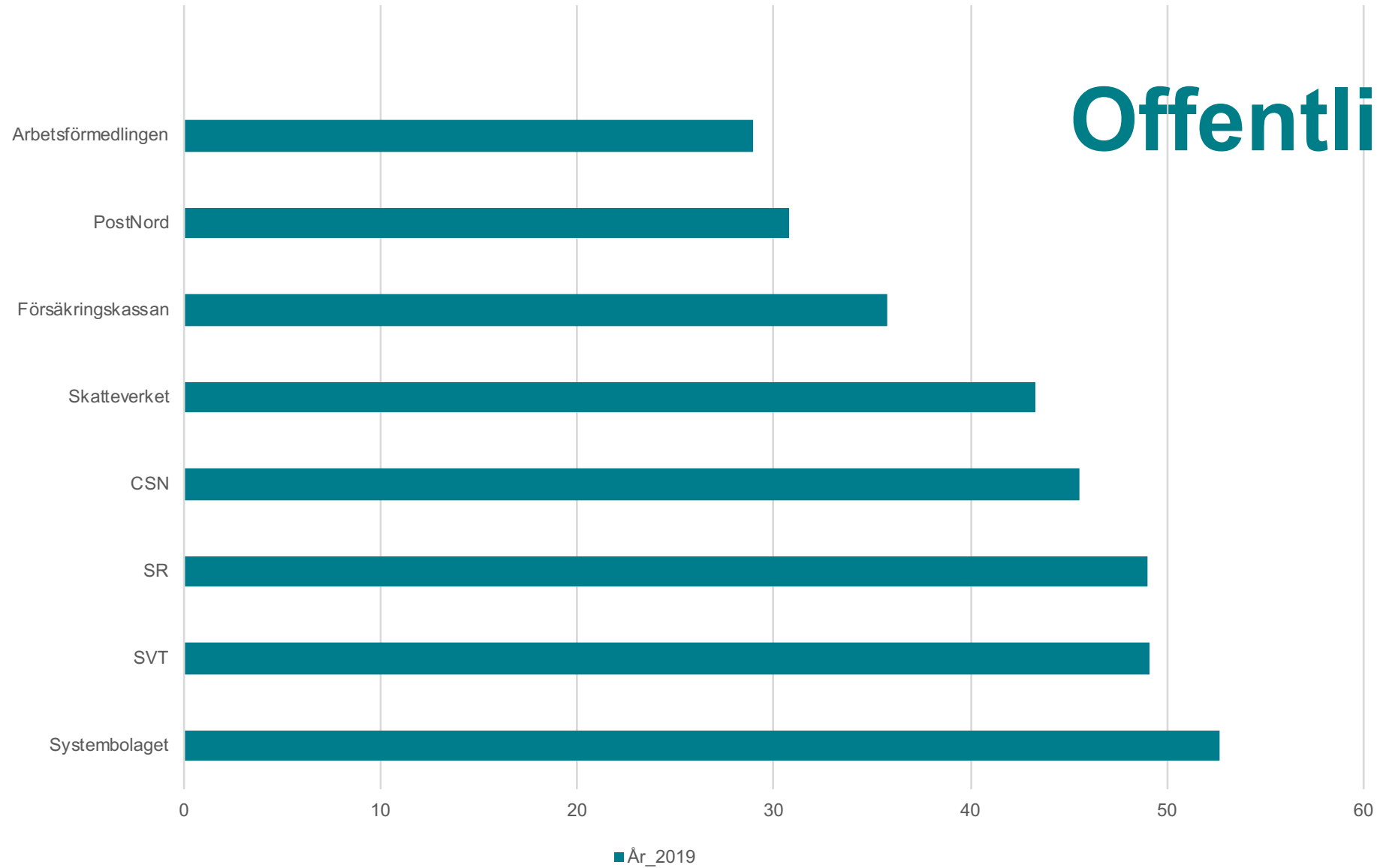
Sector Alarm



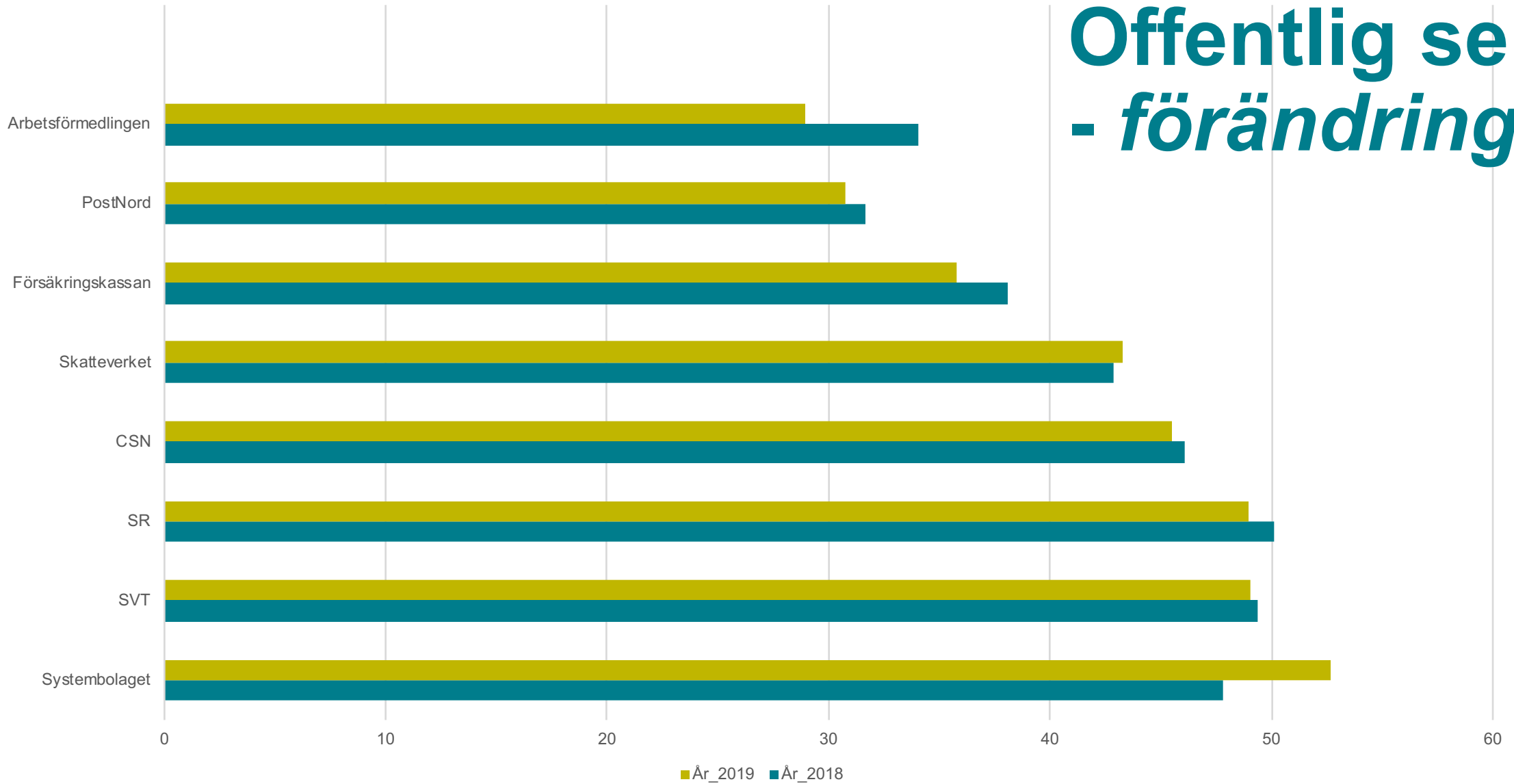
Energi



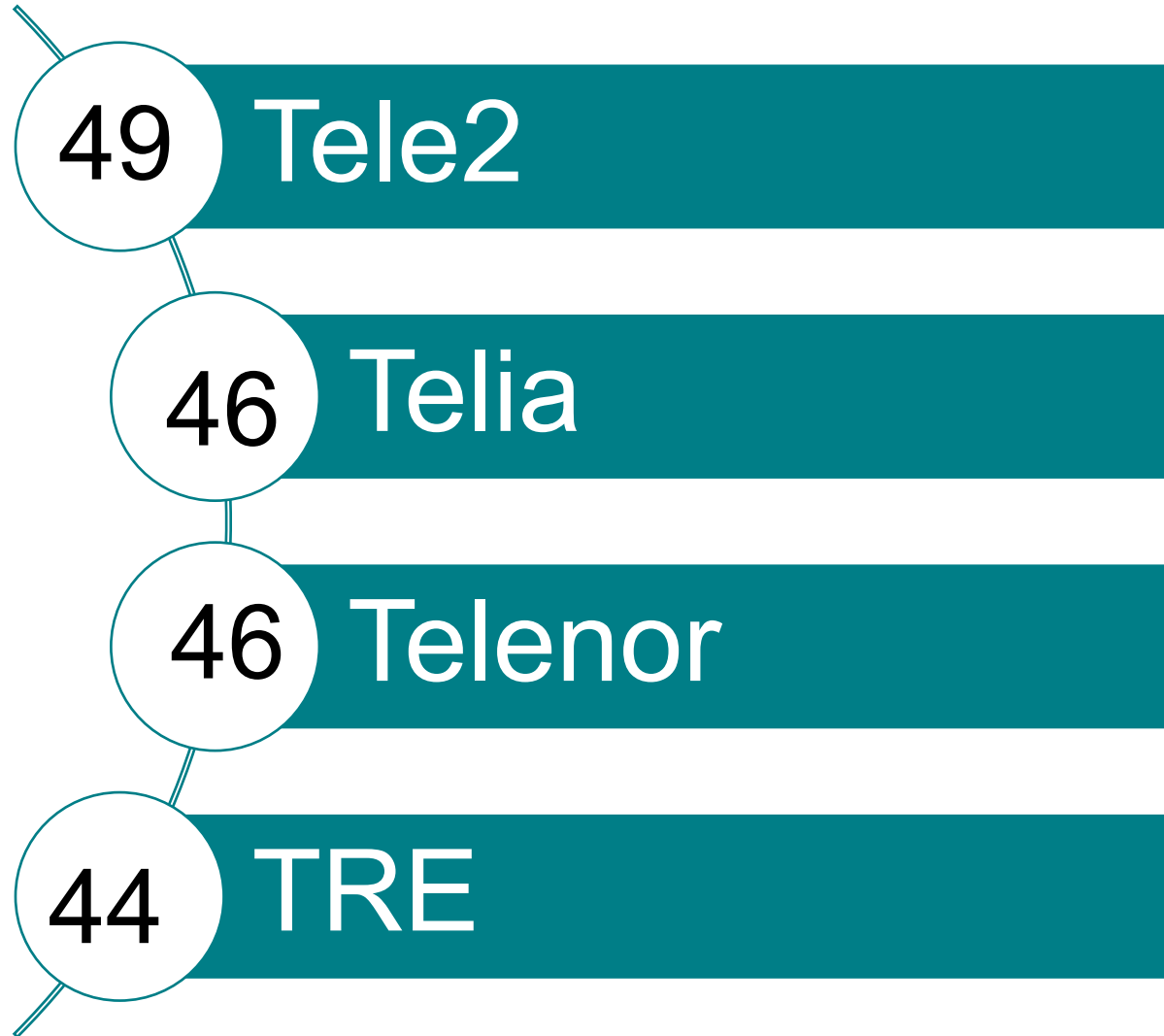
Offentlig sektor



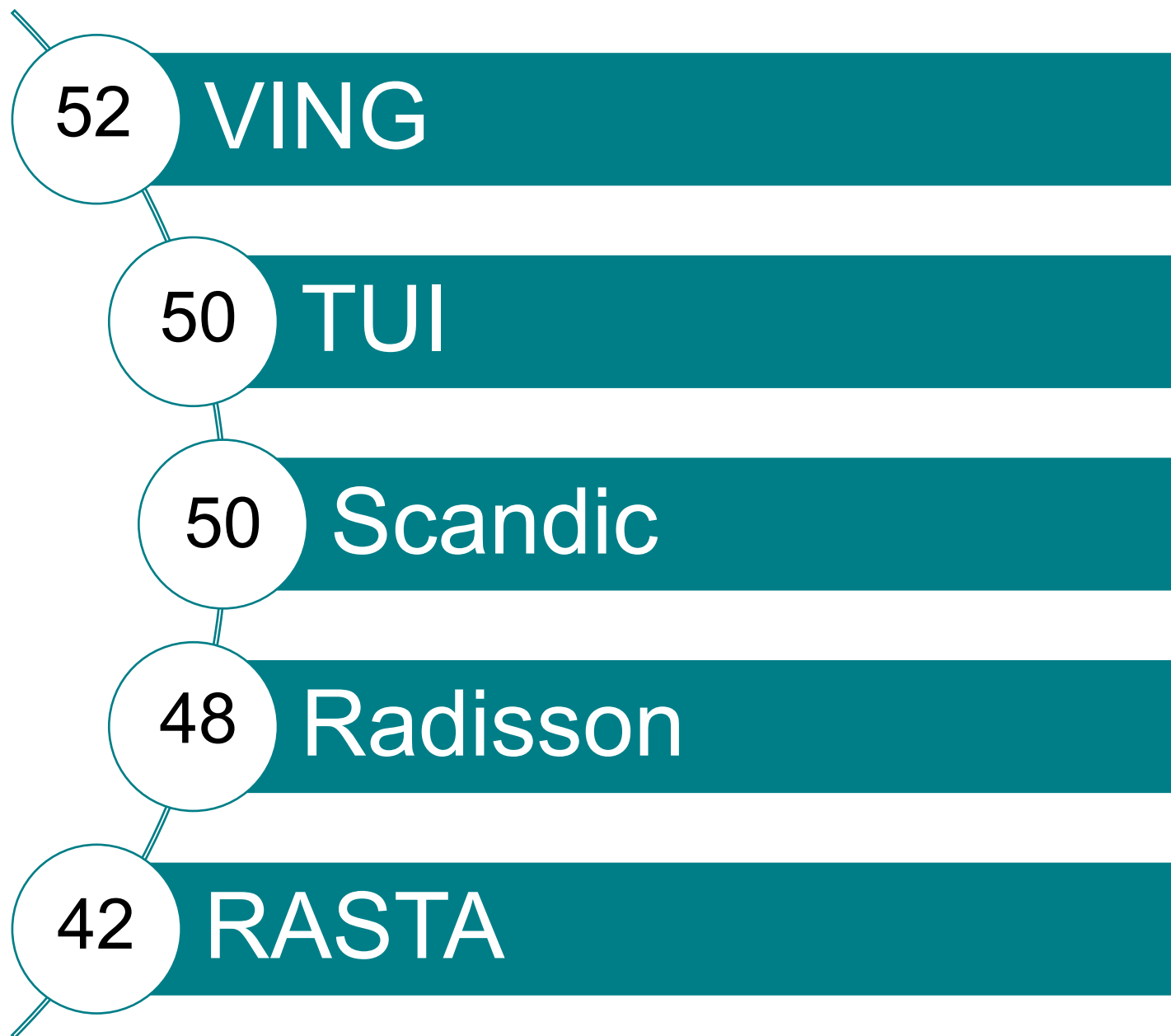
Offentlig sektor - förändring



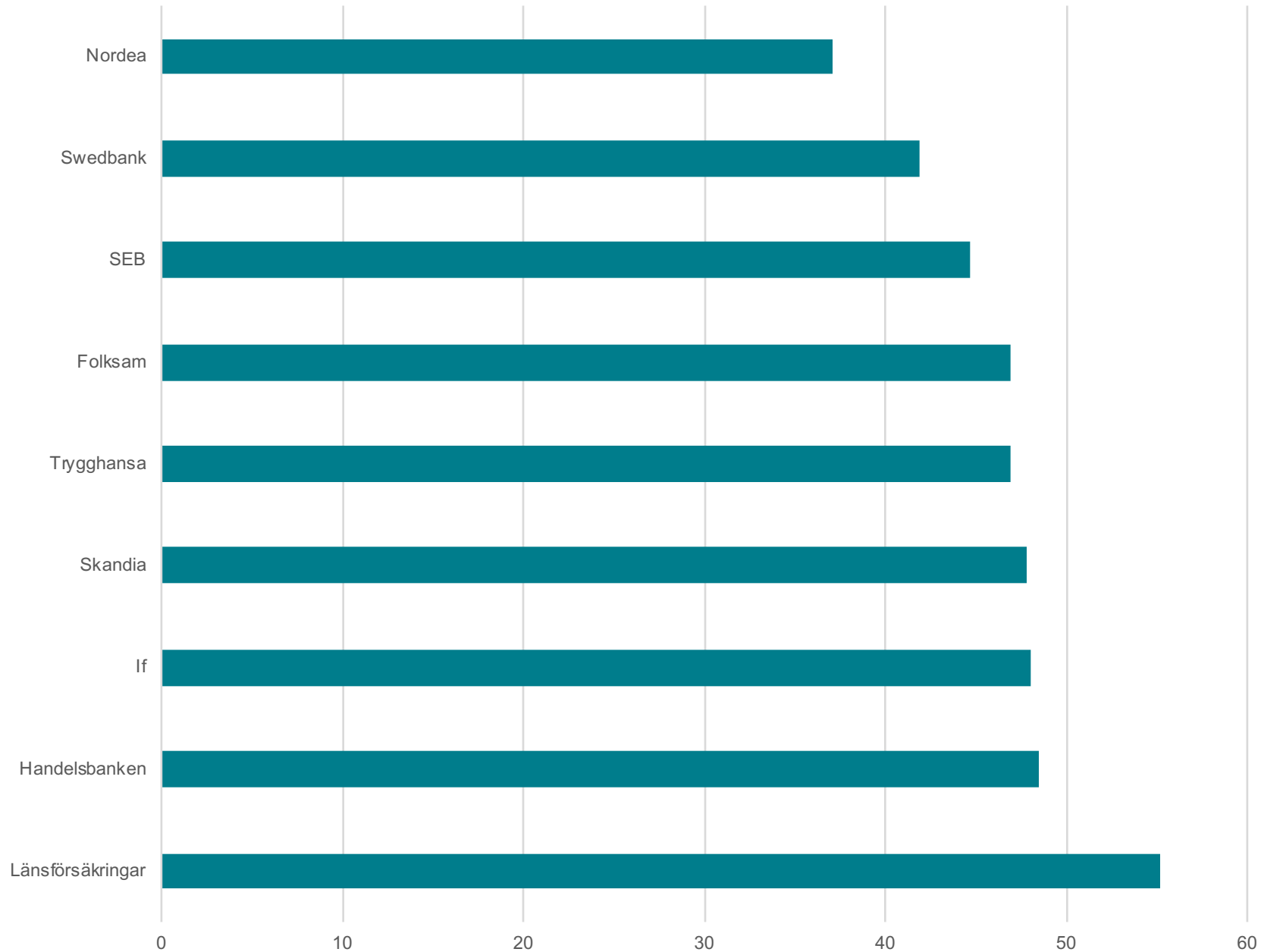
Telekom



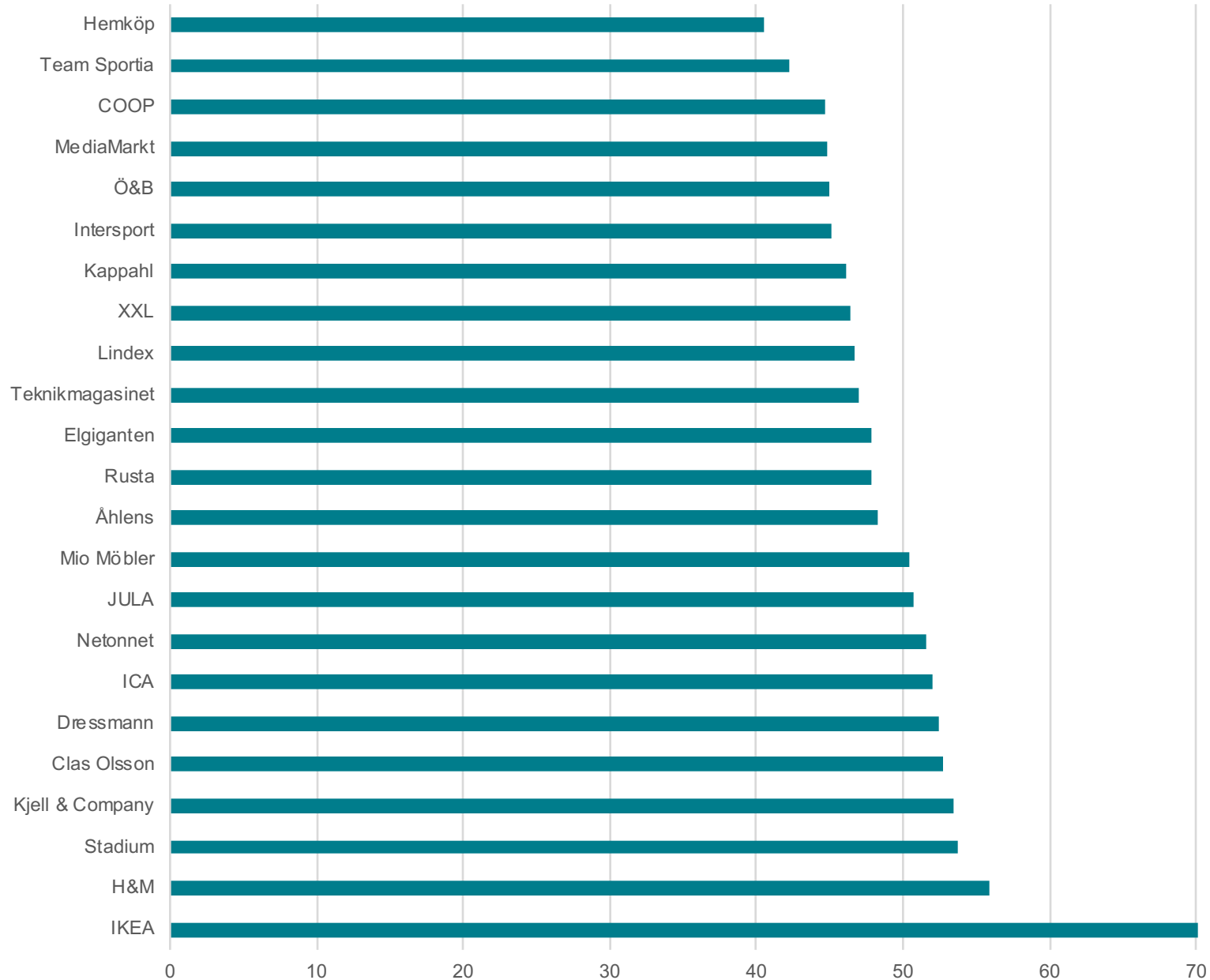
Hotell och resor



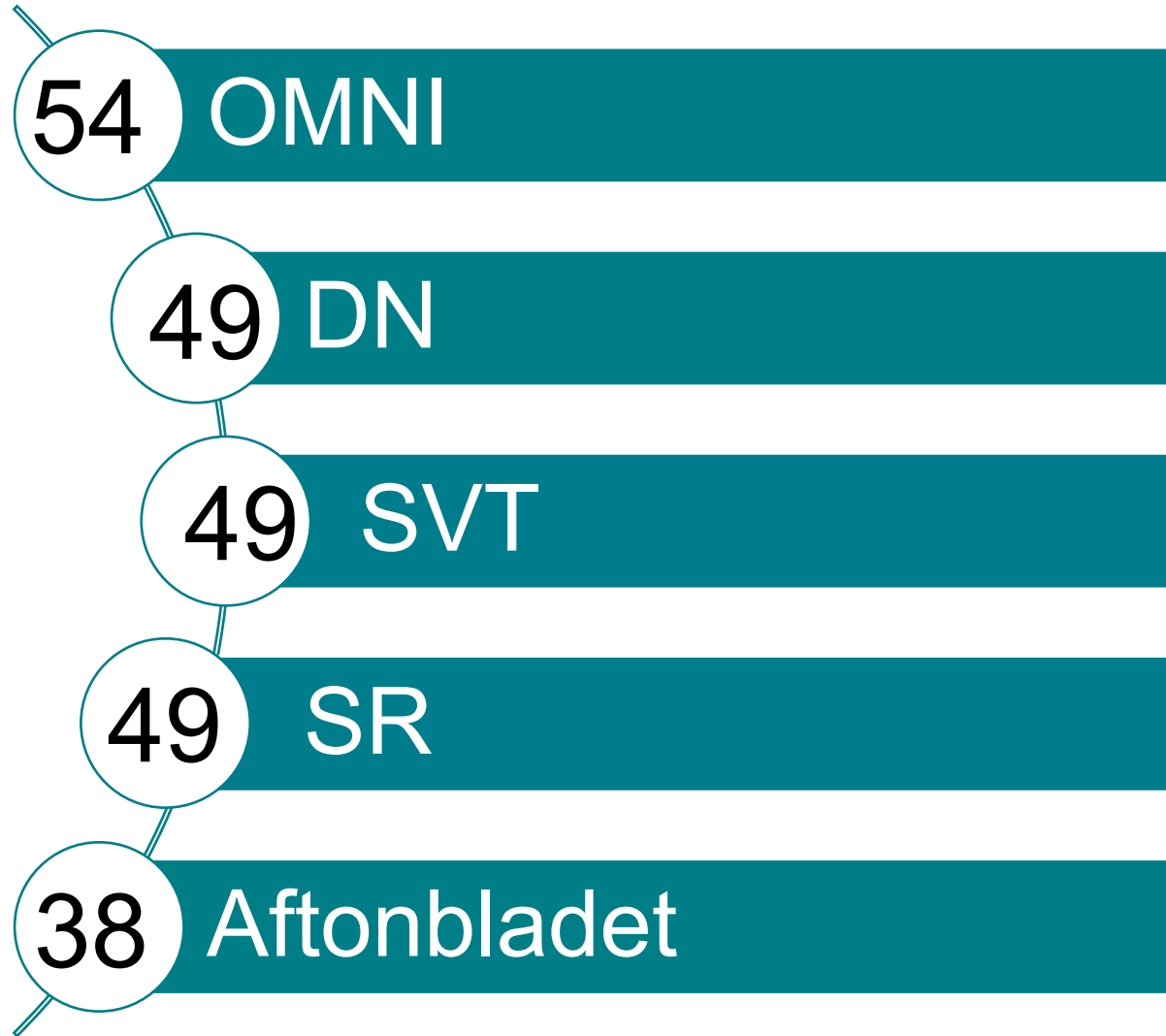
Bank och försäkring



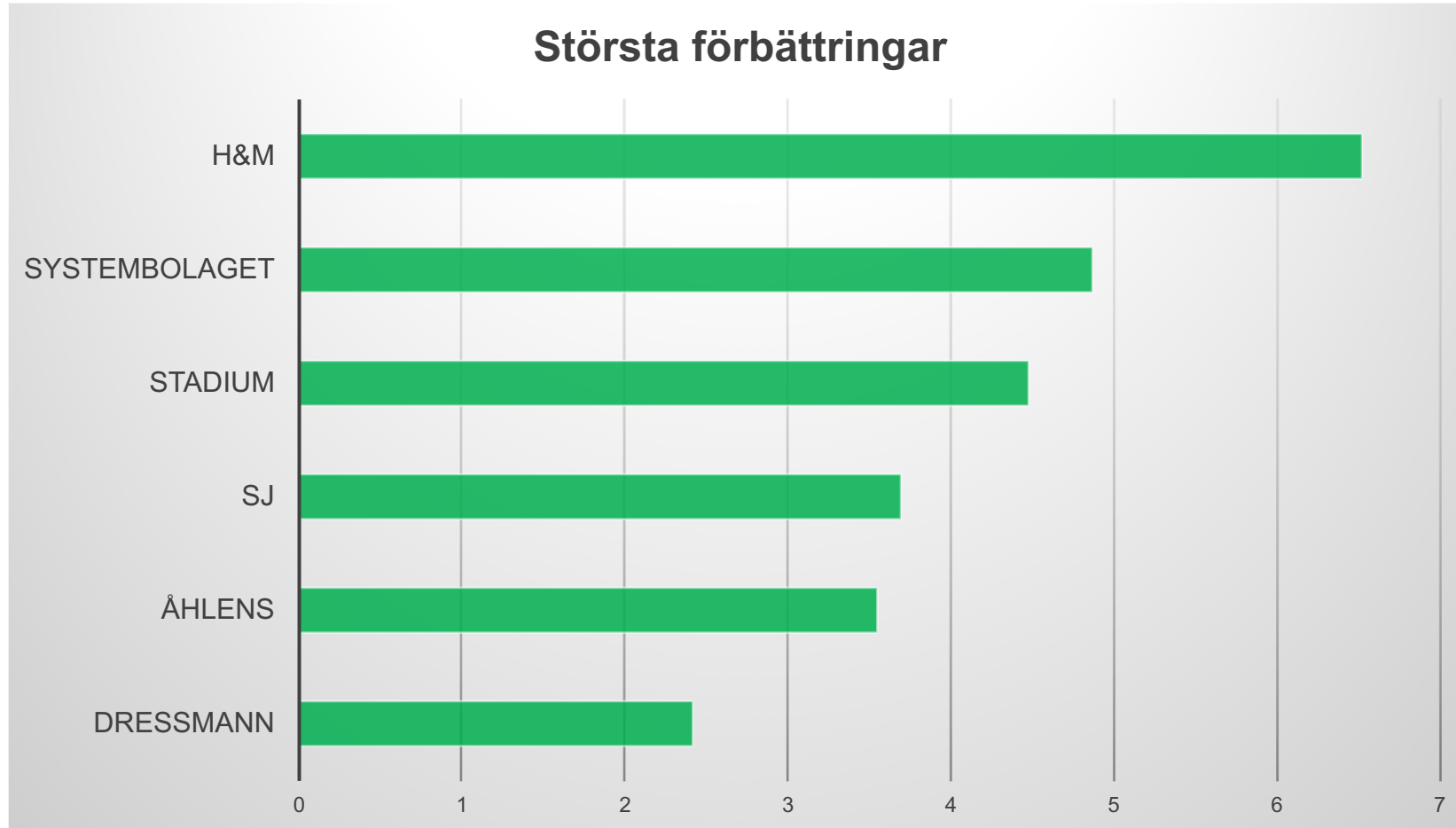
Innovation inom handel



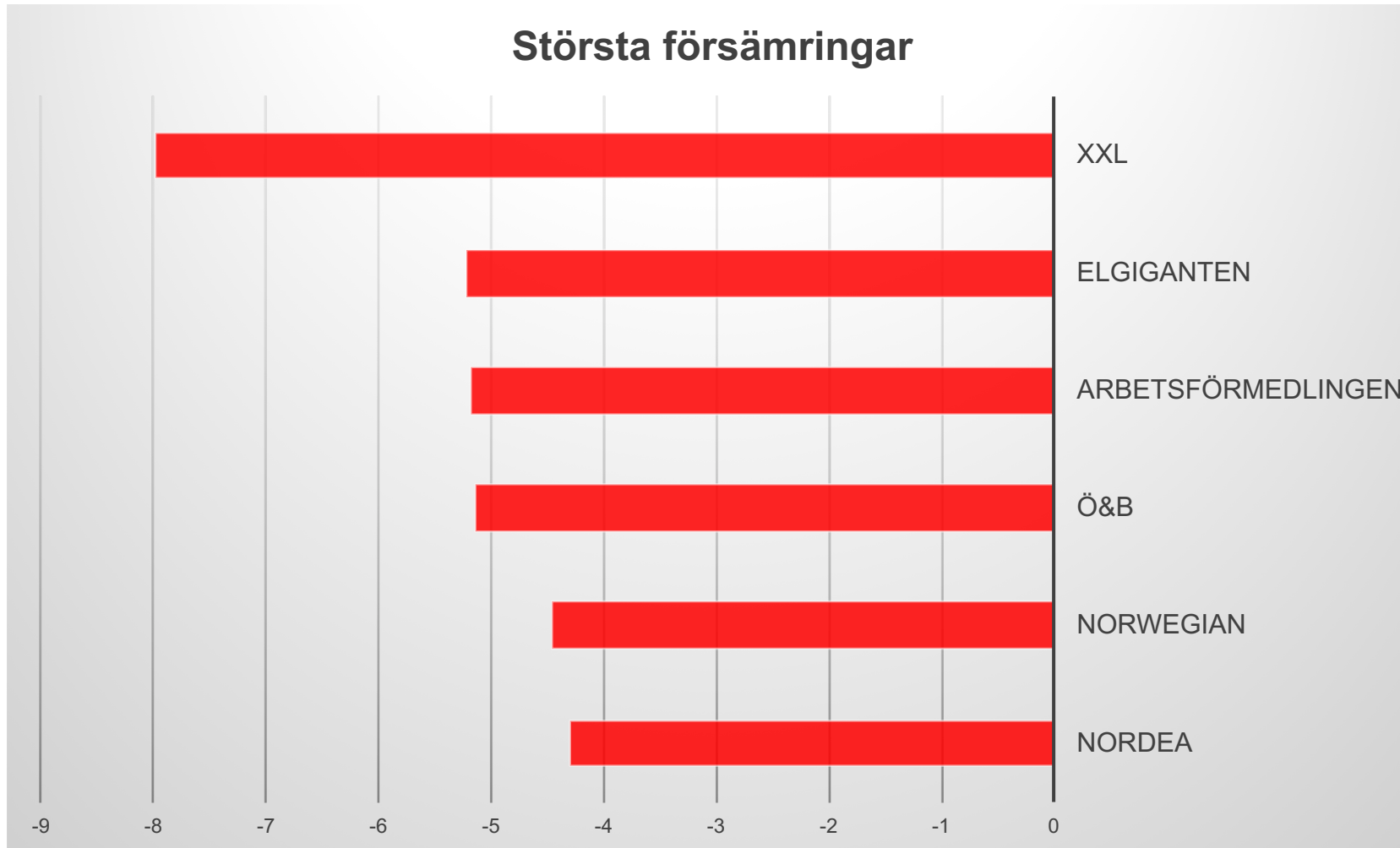
Media



Vilka företag blir mer innovativa?



Vilka företag tappas i innovationsförmåga?



Slutsatser och sammanfattning

- Innovationsförmåga mätt utifrån kundens/medborgarens upplevelse
- I genomsnitt upplevs innovationsförmågan ha gått ned - 1.1 jämfört med 2018.
- Det finns dock företag som går emot trenden
 - H&M
 - Systembolaget
 - Stadium
- IKEA – fortsatt högst innovationsförmåga i Sverige.
 - Nu även i USA och Norge
- Digitalisering upplevs innovativt
- Spotify – som mäts för första gången 2019 – näst mest innovativa företag. MTR Express och Bahnhof följer därefter.
- Till nästa års mätning avser vi mäta hur man hanterat Corona

