

cfil

Center for Ledelse

Serviceinnovation

November 2006



Generelt om undersøgelsen

- **Undersøgelsesperiode**

Undersøgelsen er gennemført som en online undersøgelse i perioden d. 9. oktober 2006 – 24. oktober 2006

- **Respondenter**

Undersøgelsen er udsendt via Center for Ledelses Trendpanel til i alt 780 personer. Heraf har 266 personer besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 34%

- **Bemærk**

Denne præsentation skal ses som tillæg til den undersøgelse Center for Ledelse gennemførte om "Innovation og innovationsprocessen i danske virksomheder" i november 2006. Det er fra denne undersøgelse at tal og grafer til "Serviceinnovation" er hentet.

[Læs præsentationen fra undersøgelsen "Innovation og innovationsprocessen i danske virksomheder" her](#)

Hvem har vi spurgt

- **Jobniveau**

- 12 % er adm. direktør
- 18 % sidder i virksomhedens direktion
- 49 % er funktionschefer
- 21 % er projektledere, funktionærer eller andet

- **Virksomhedens størrelse**

- Primært store virksomheder med over 200 ansatte (64 %)
- 20 % er mellemstore virksomheder med 50-199 ansatte
- 16 % er virksomheder med under 50 ansatte

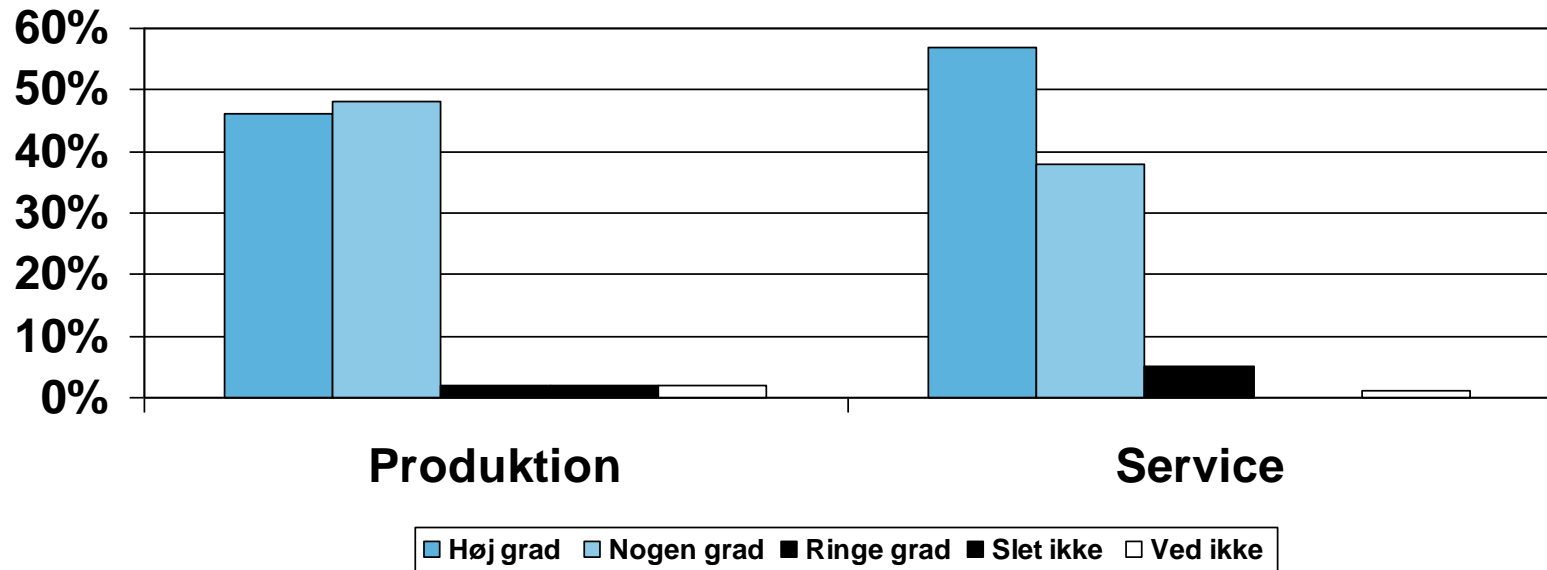
- **Branchefordeling**

Bred fordeling over alle brancher

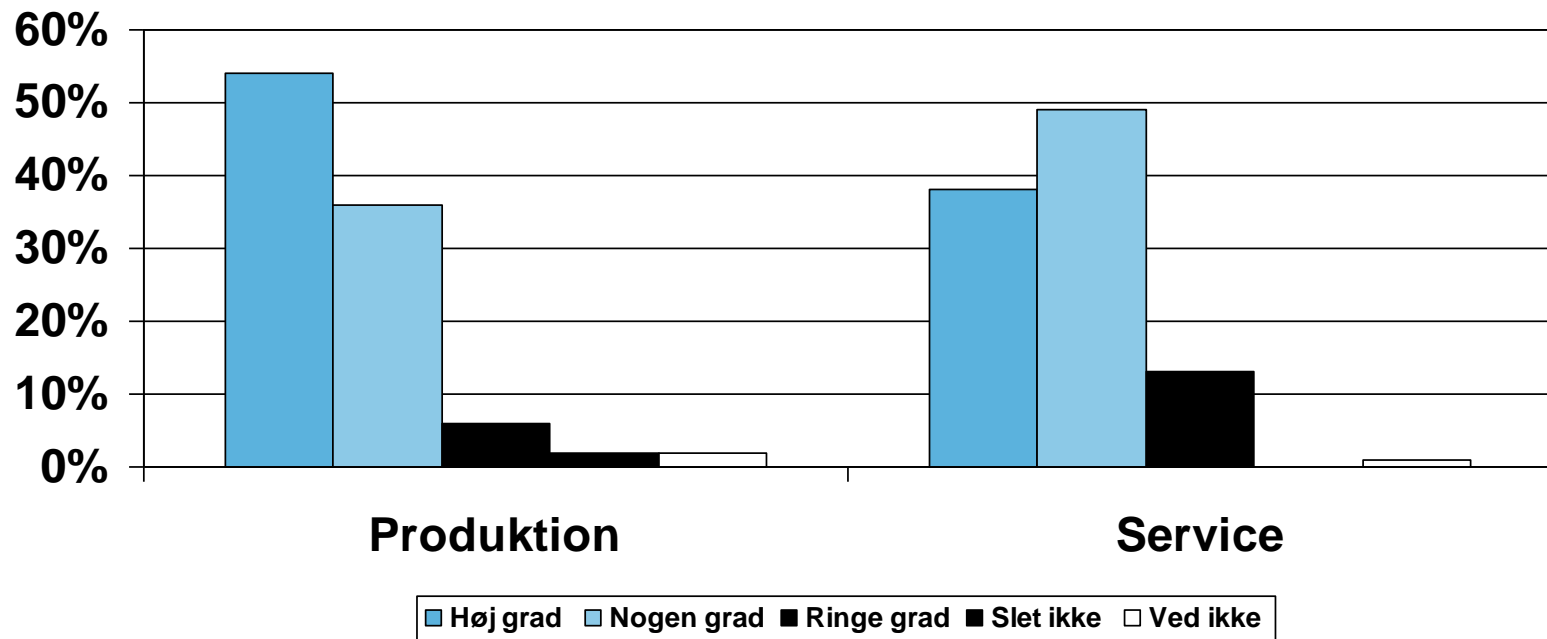
Undersøgelsens hovedpointer

- **Produktionsvirksomheder:**
 - Arbejder med et mere struktureret flow end servicevirksomhederne
 - Dog mangler systematikken i idegenereringsfasen
- **Servicevirksomheder:**
 - Mangler systematik og fokusering (da de nævner at der ikke anvendes en standardiseret proces samt at de ikke har en fast procedurer til at bedømme om en ide er god eller dårlig)
 - De fordele servicevirksomheder har, udnyttes ikke optimalt
 - Servicevirksomheder er tættere på deres kunder end produktionsvirksomheder, men kunderne bliver ikke inddraget i innovationsprocessen.
 - Den organisatoriske organisering i servicevirksomheder udnyttes ikke ved idegenerering
- Der ses en tendens til, at de virksomheder der i mindre grad er innovative (i forhold til de enkelte elementer der indgår i innovationsprocessen) har en faldende indtjening. Der kan selvfølgelig være mange grunde til denne tendens, men det er i hvert fald bemærkelsesværdigt, at dem der tjener penge også har fokus på innovationsprocesserne i virksomheden. (Hvis du vil vide mere om denne tendens, kontakt da venligst Rådgiver Lena Jensen, lej@cfl.dk)

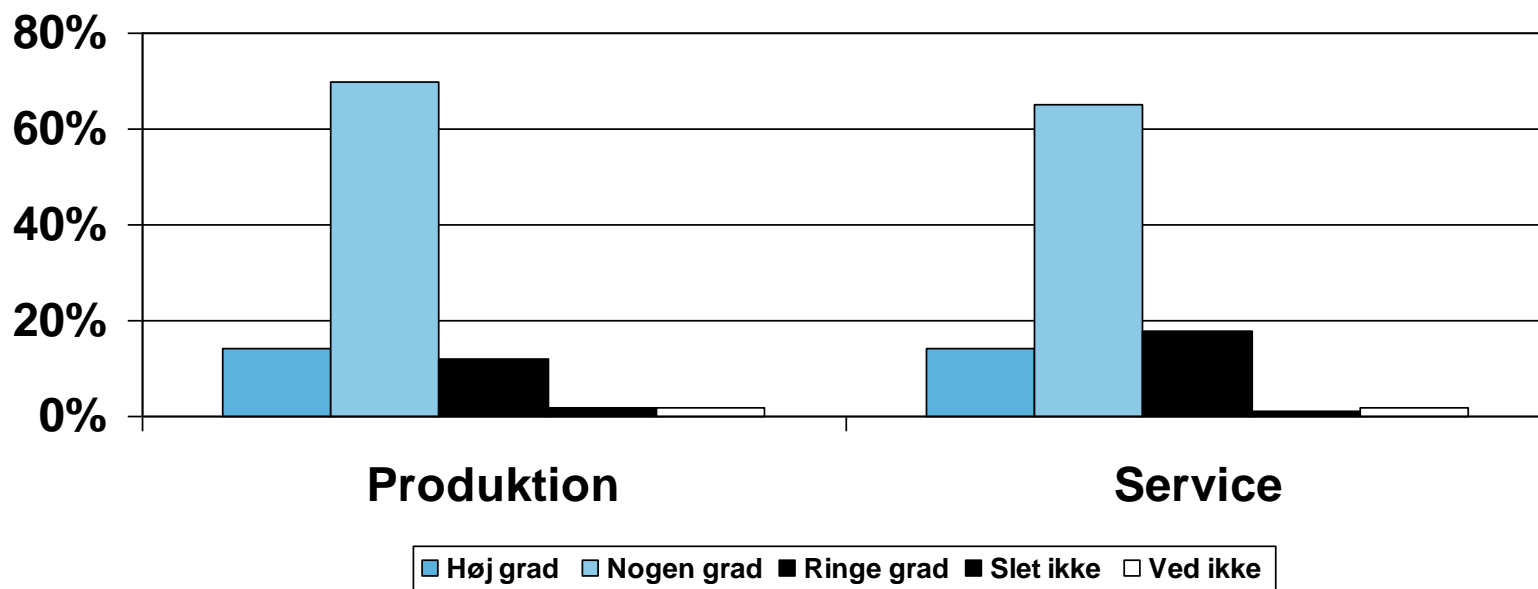
Vi er bevidste om udvikling af nye forretningsmuligheder



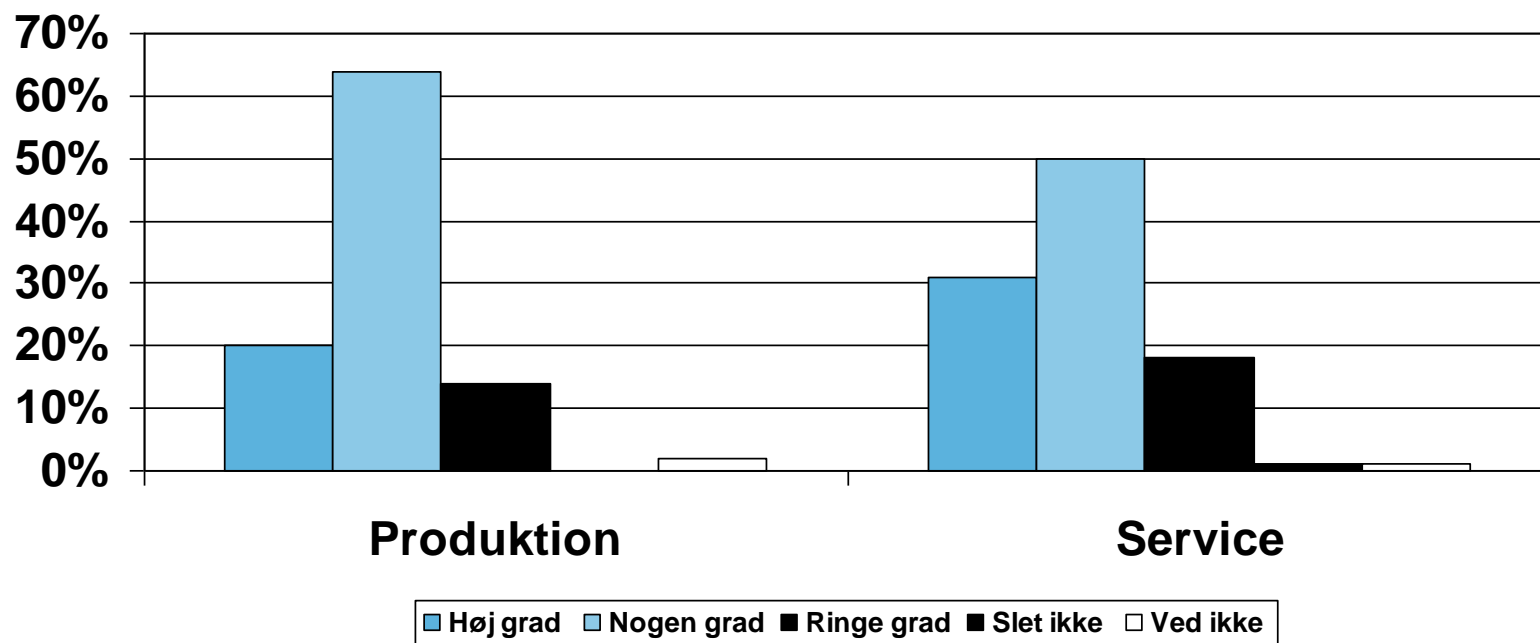
Innovation er en del af vores strategi



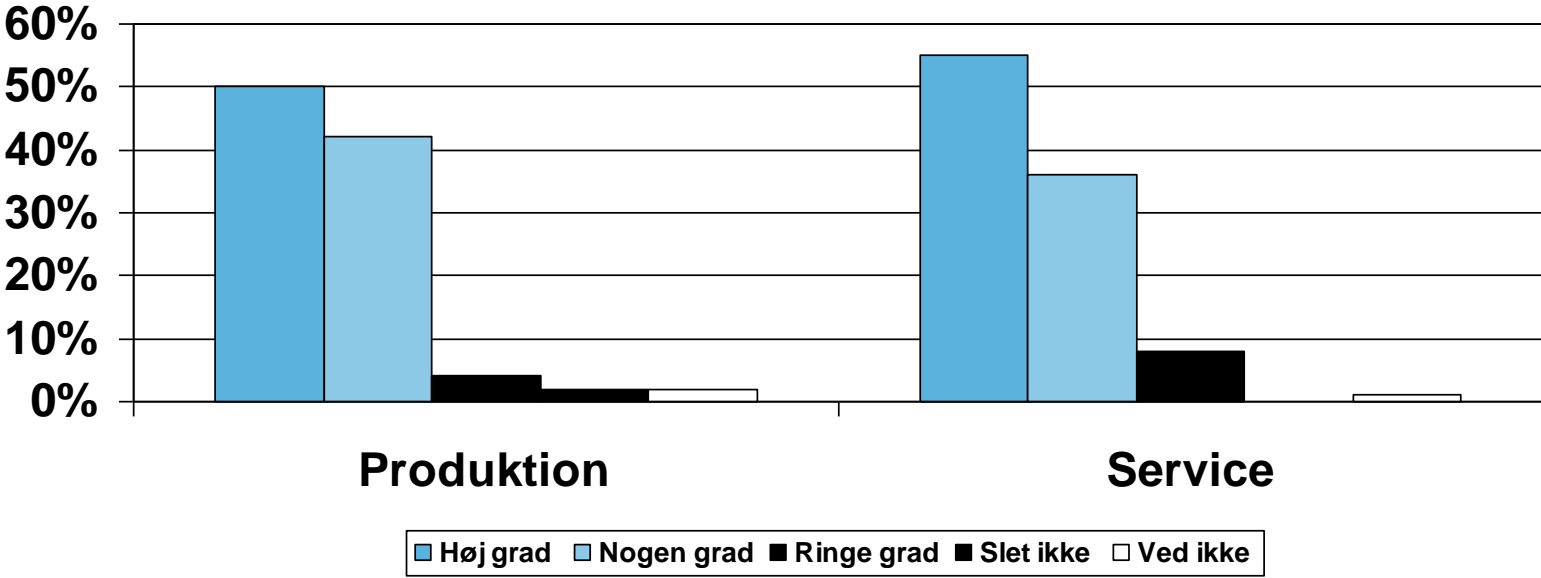
Vi prøver os frem, når vi iværksætter nye innovationsprojekter



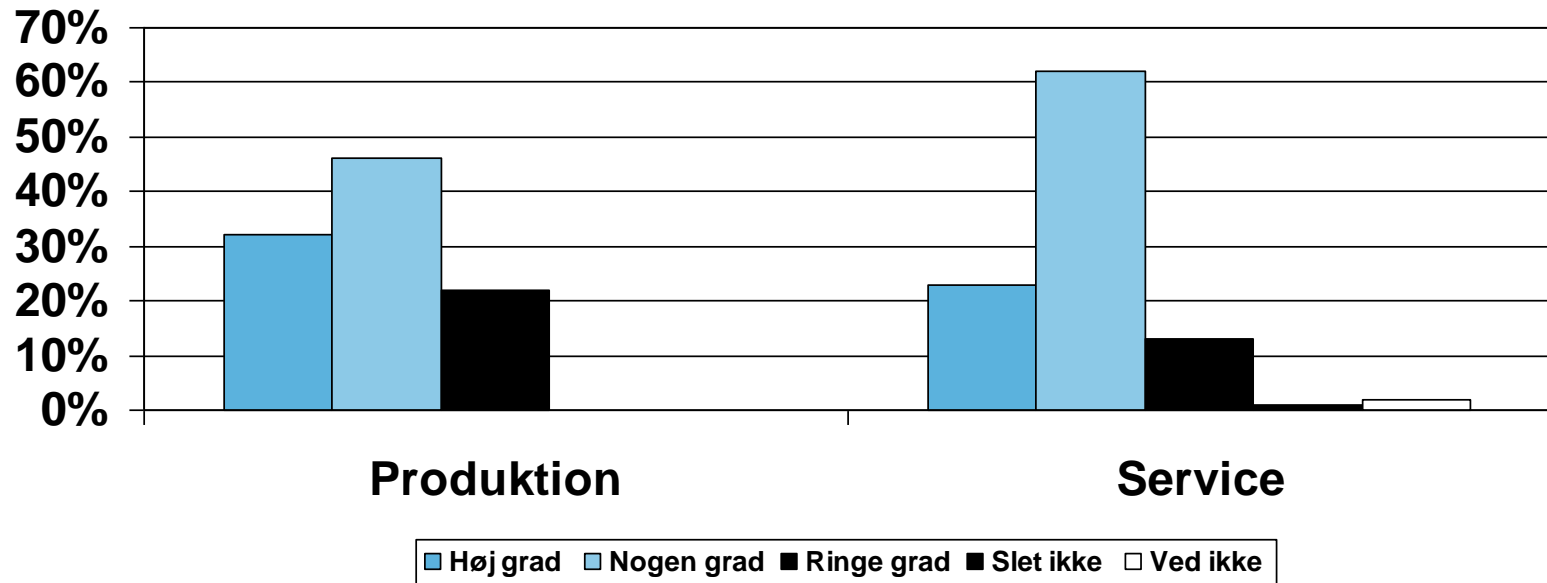
Vi accepterer, at der sker fejl



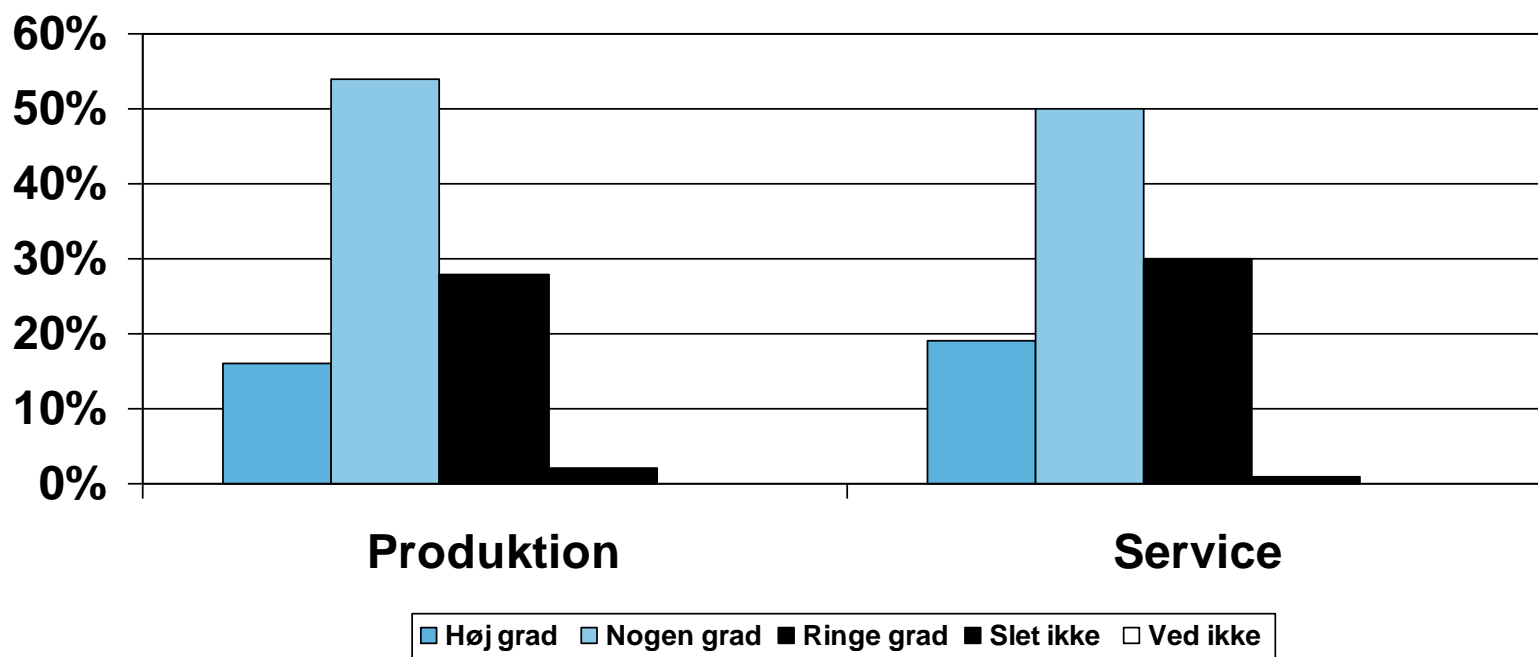
Medarbejderne har stor mulighed for selv at tilrettelægge og gennemføre deres arbejde



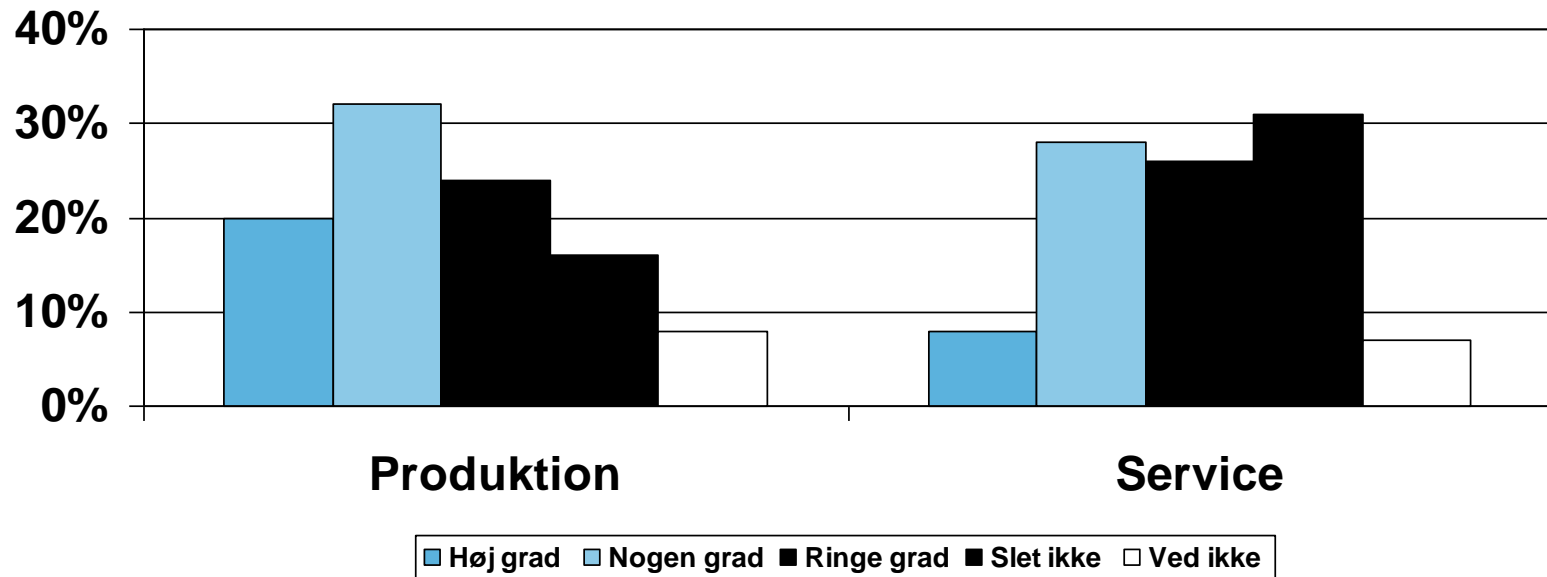
Vi samarbejder godt på tværs af funktionsområder og afdelinger



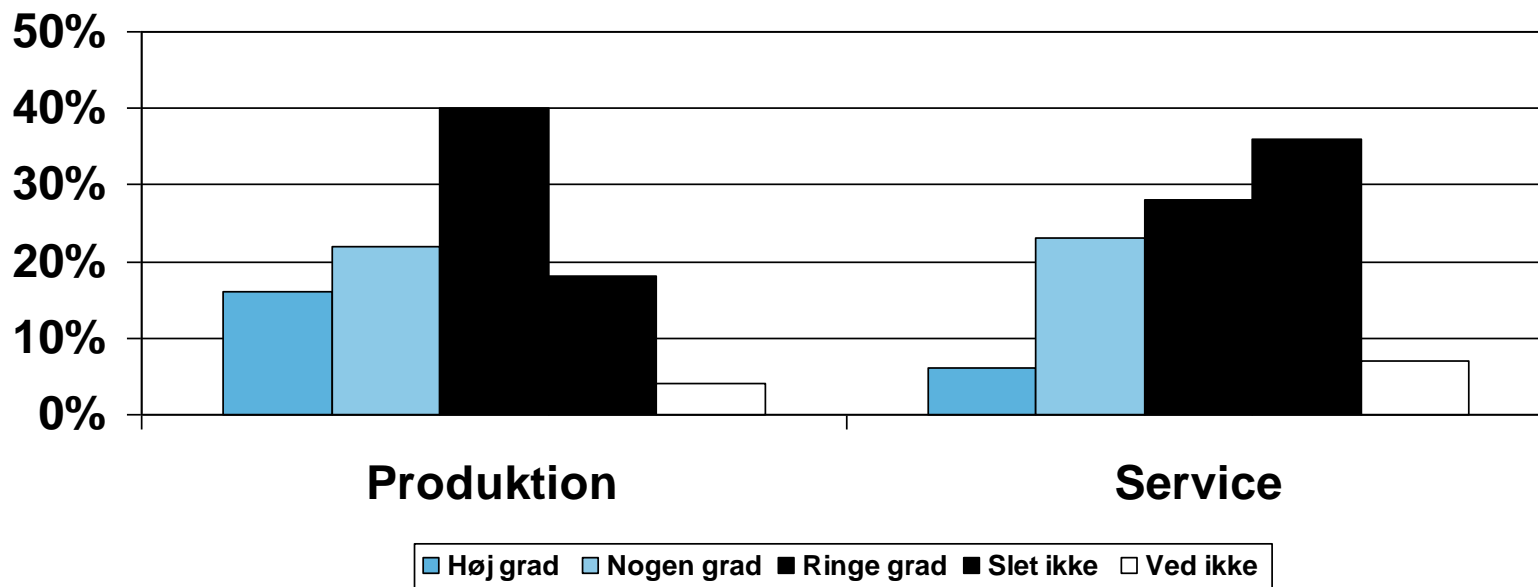
Vi er gode til at dele viden hos os



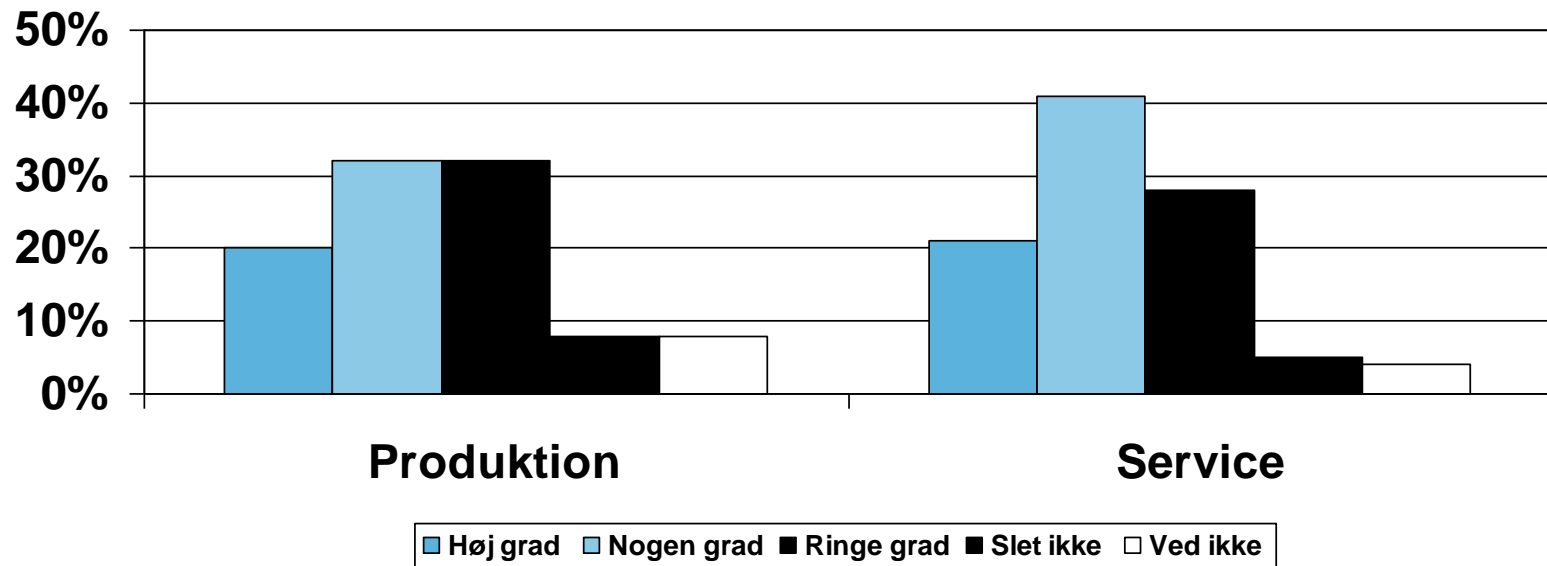
Vi anvender en standardiseret proces i vores innovationsarbejde



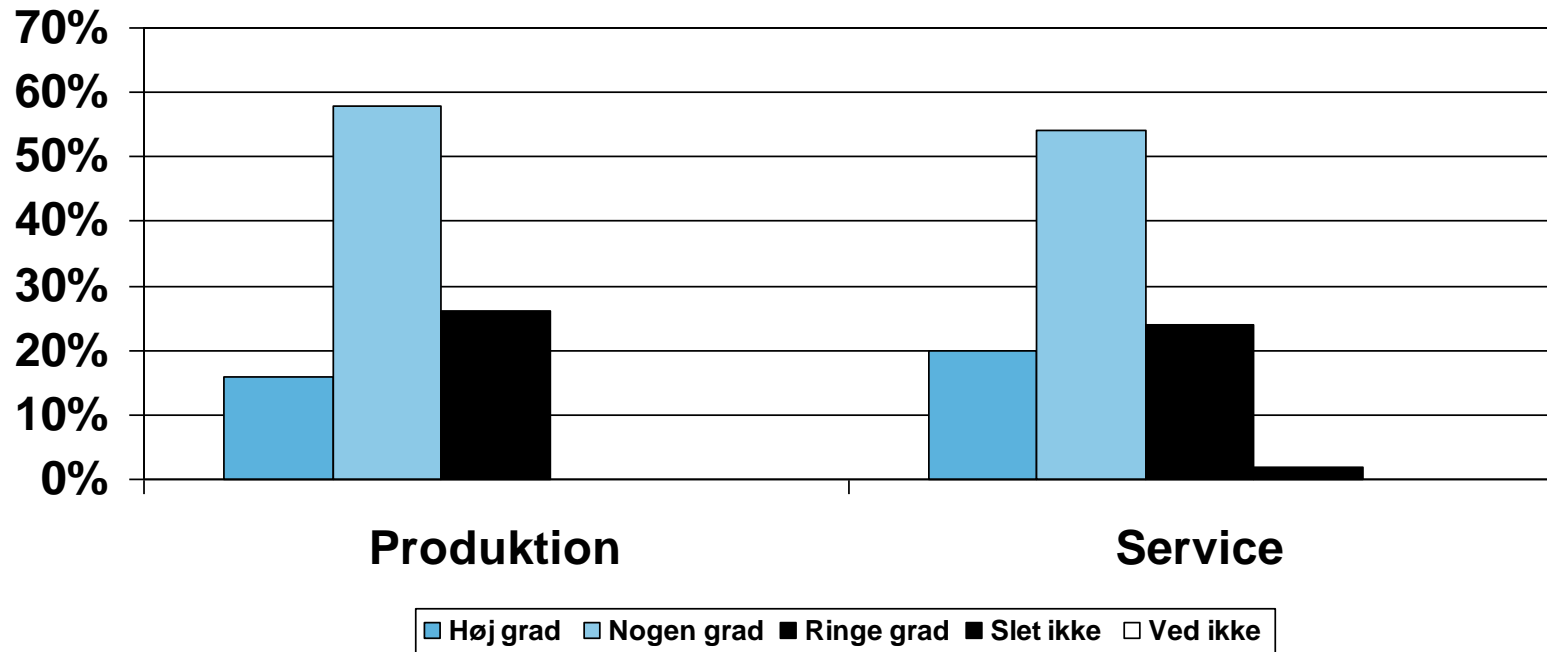
Vi har en fast procedure for at bedømme om en idé er god eller dårlig



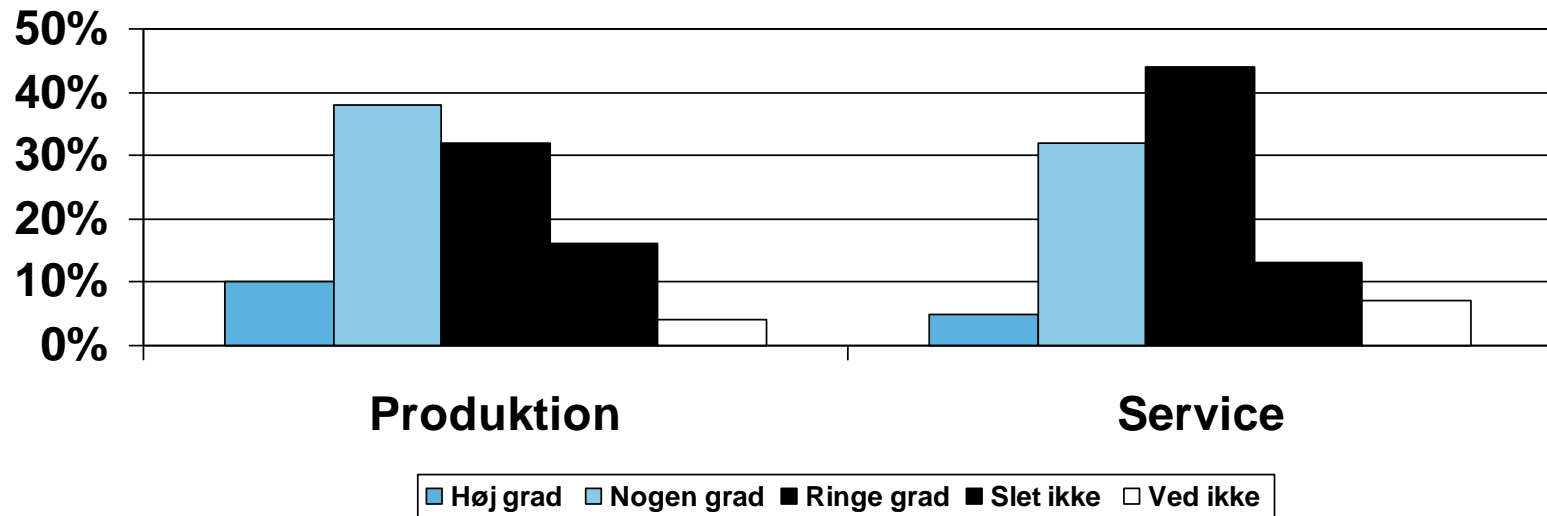
Vi afprøver idéernes anvendelighed direkte hos vores kunder



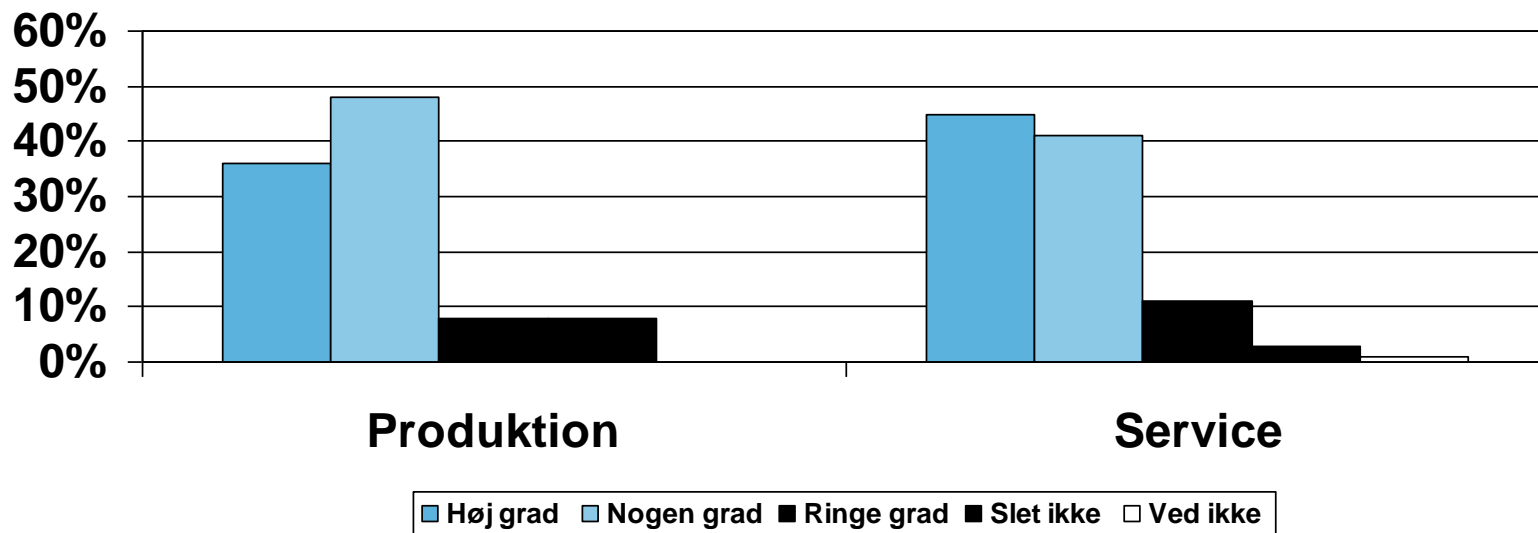
Vi er gode til at implementere nye idéer



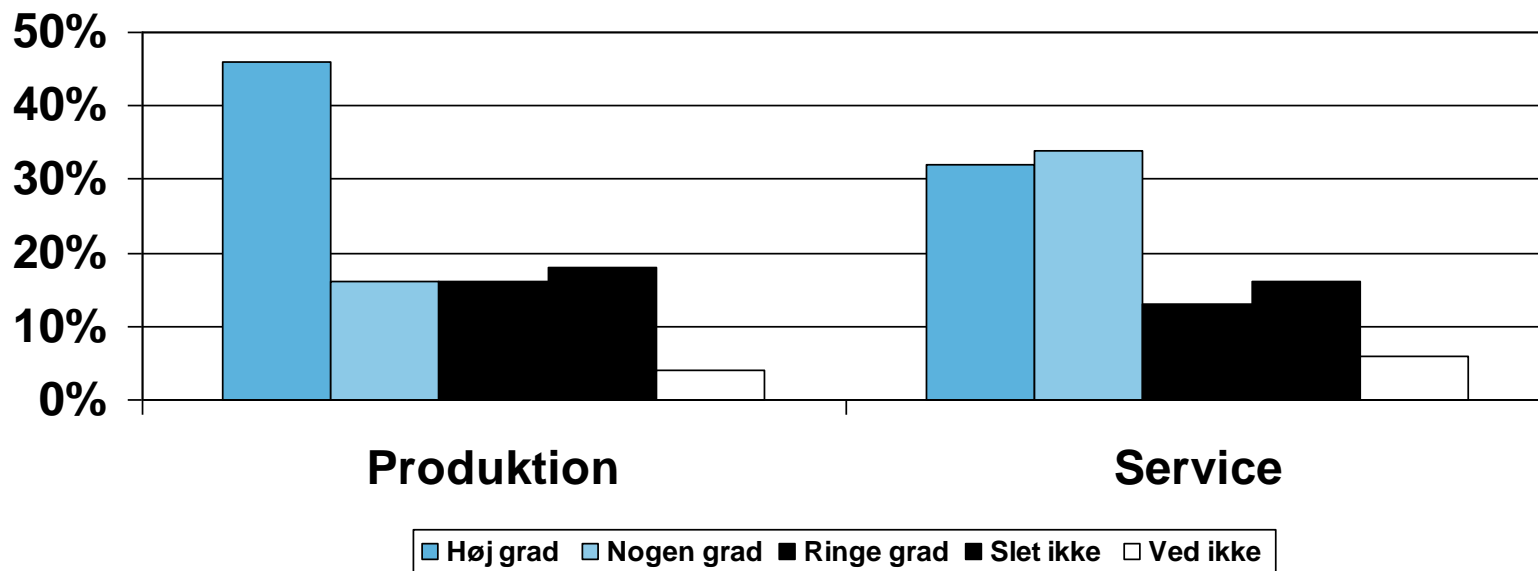
**Vi involverer kunderne i hele
innovationsforløbet lige fra idéen opstår, og til
den er implementeret på markedet**



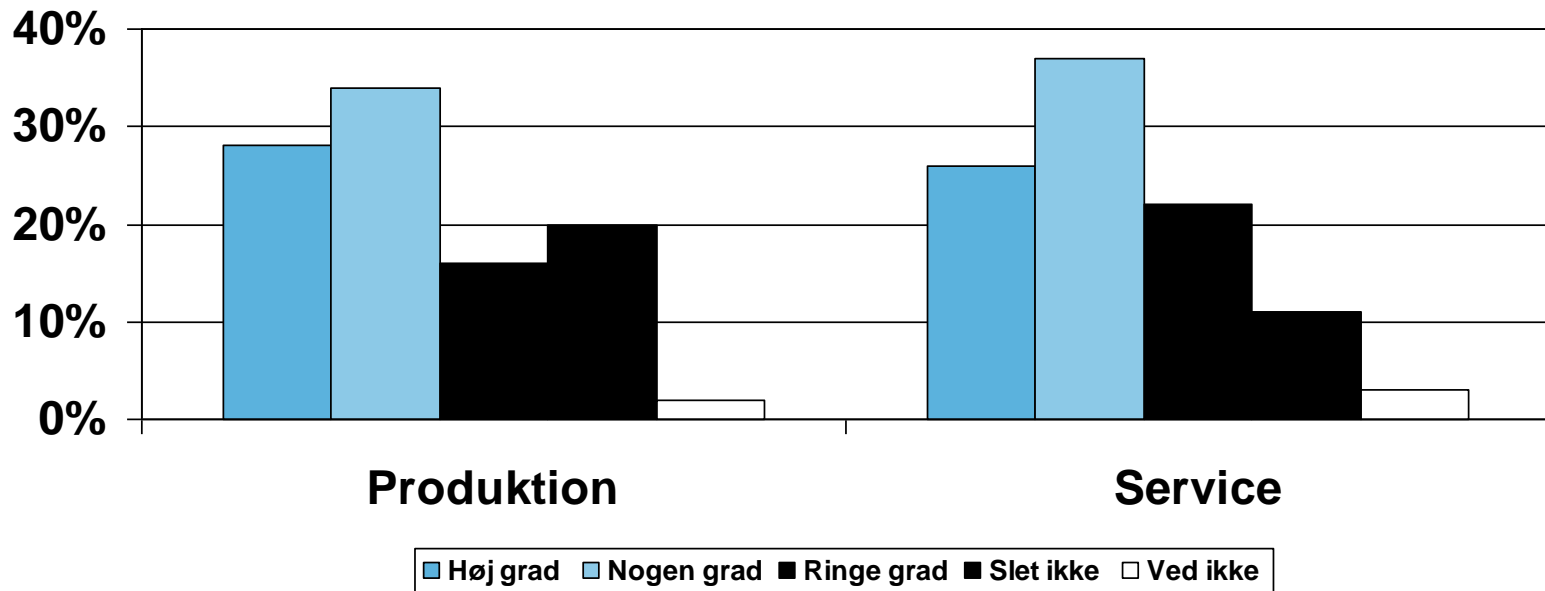
Vi sammensætter projektgrupper ud fra de kompetencer, der er nødvendige for at bringe idéen videre



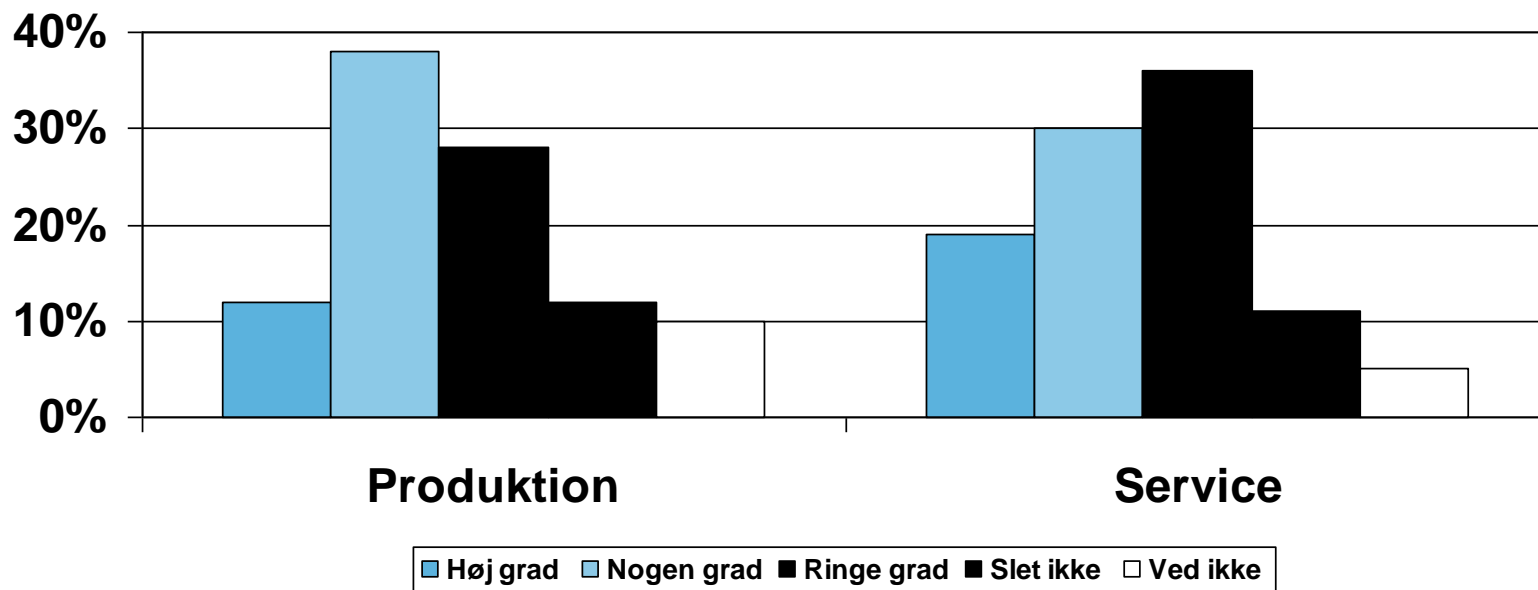
Vi anvender en projektstyringsmodel i gennemførelsen af vores innovationsprojekter



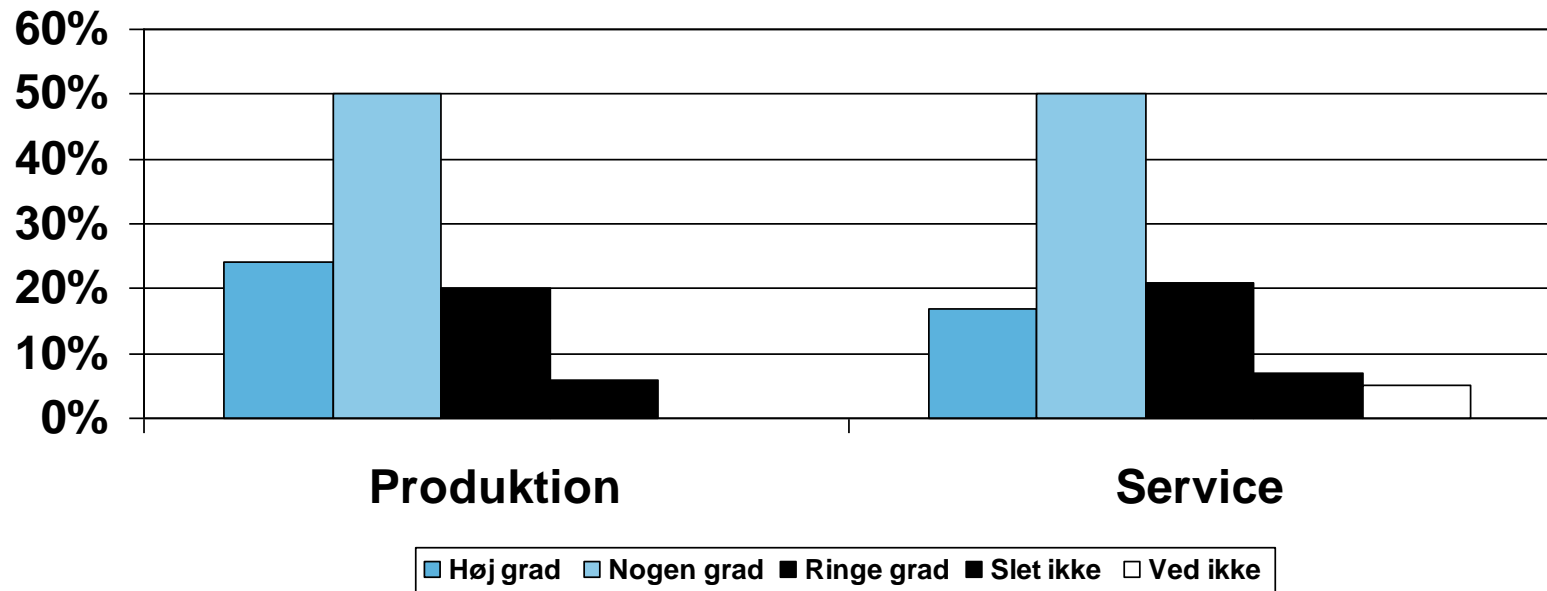
Vi udarbejder forretningsplaner (business case) for alle vores innovationsprojekter



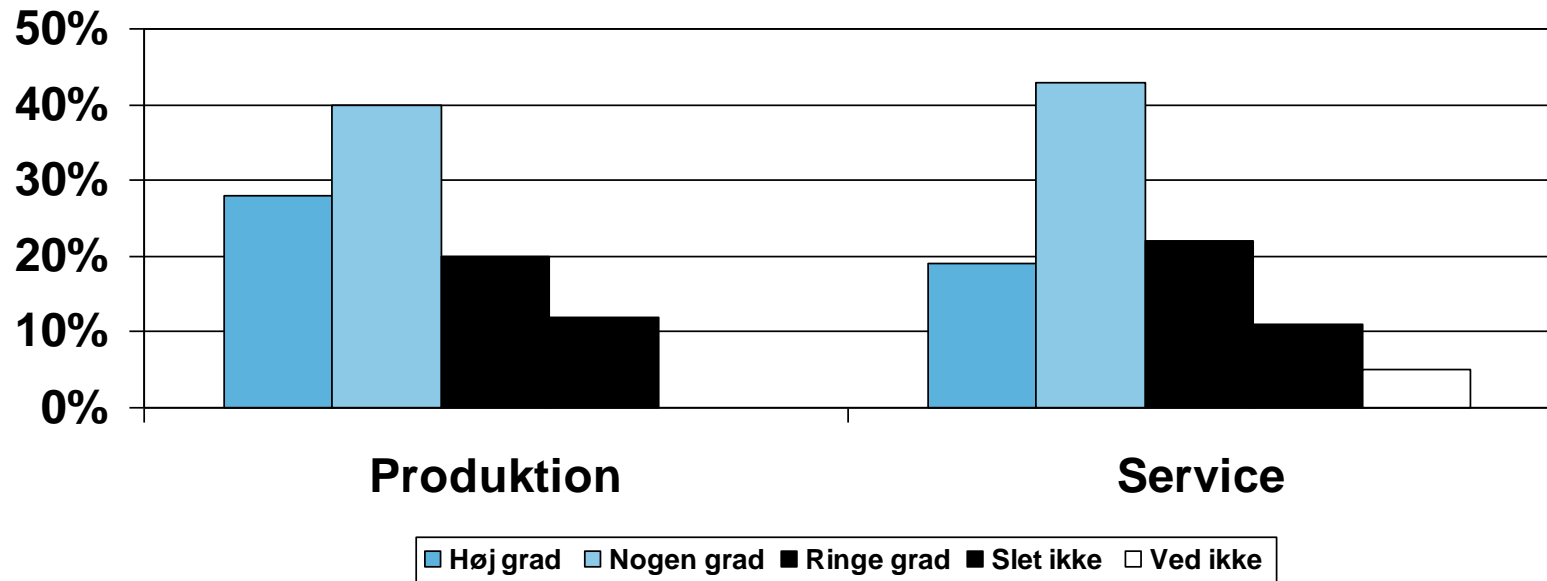
Vi laver ofte risikoanalyser, der belyser eventuelle farer ved innovationsprojekter



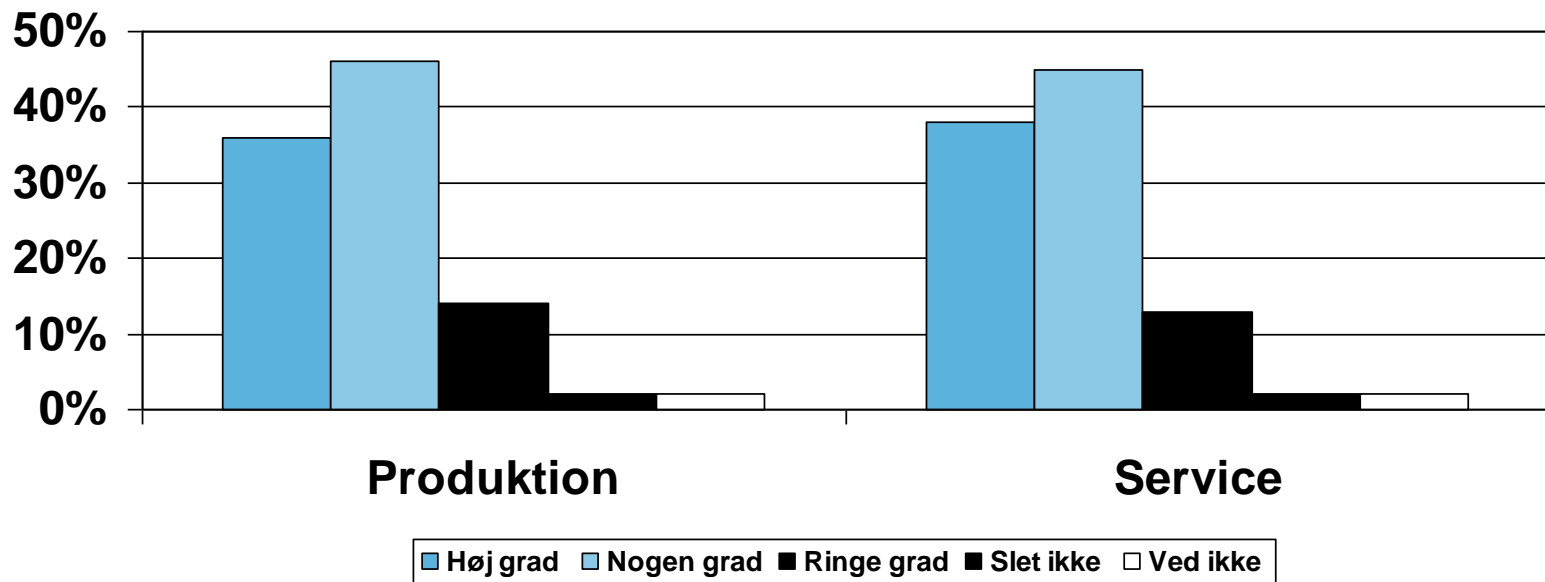
Vi har klare målsætninger igennem hele innovationsprocessen



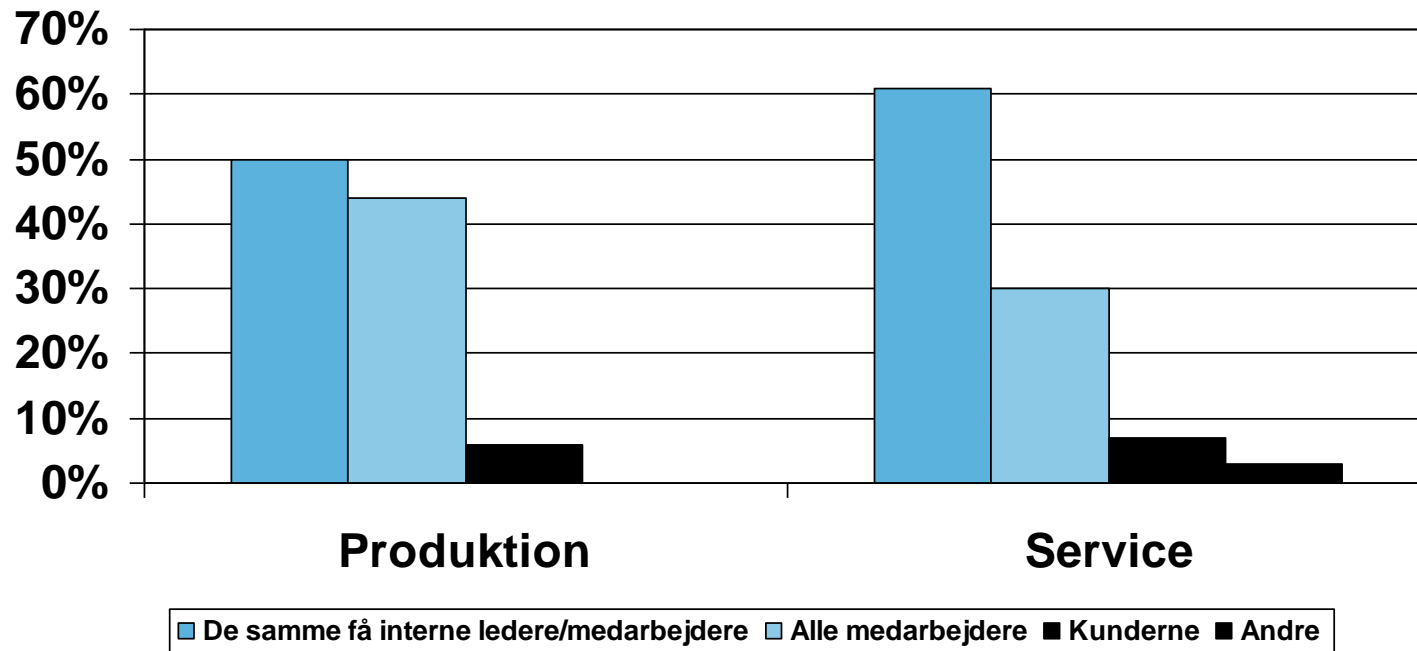
Vi har klare finansielle mål for innovationens succes



Ledelsen er meget involveret i hele innovationsprocessen



Nye idéer kommer typisk fra:



Vil du vide mere?

Kontakt vedr. Serviceinnovation:

Virksomhedsrådgiver
Frank A. Mathiasen
Tlf.: 3348 8861
E-mail: fma@cfl.dk

Kontakt vedr. Indikatoren:

Rådgiver Lena Jensen
Tlf.: 3348 8893
E-mail: lej@cfl.dk

Besøg vores hjemmeside:
www.cfl.dk



cfil

Center for Ledelse