

AUGUST 2011



FREMTIDENS INSPEKTION

-Fra kontrolinstans til værdiskabende servicevirksomhed

Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut (DBI) er et videncenter for sikring og brandsikkerhed. I over 90 år har DBI sikret mennesker, virksomheder og værdier samt skabt et fagligt miljø inden for brand- og tyverisikring. Én af DBIs kerneydelser er at hjælpe virksomheder med at forebygge brand ved akkrediterede inspektioner af brandsikringsanlæg. Men en inspektion kan opleves som en kontrolinstans, hvor kunden skal stå skoleret over for DBI. Det åbner ikke for al den ekstra værdi, som DBI er i stand til at levere med sin faglige viden.

Den konkrete udfordring lyder: Udvikl et nyt servicedesign til inspektionerne, som skal optimere inspektionsprocesserne og forøge værdien af inspektionsbesøget for kunden.

RESULTATET

Gennem feltstudier af DBIs ledelse, inspektører og kunder udviklede de studerende to forskellige servicekoncepter til DBI.

Det ene koncept er baseret på en differentiering af inspektionsoplevelser, hvor kunden kan vælge mellem relevante produkter og services, som fx en standardpakke med adgang til de vigtigste informationer, en medium pakke med mulighed for overblik over bagvedliggende processer og fagtermer til en deluxe-pakke med mulighed for specialisering i sikkerhed.

Den anden gruppe lavede et servicekoncept, der løftede serviceniveauet på nøgleområder i den eksisterende inspektionsproces. Med udgangspunkt i inspektionens touchpoints: aftalen, bekræftelsen, mødet, rapporten og opfølgningen optimerede de servicesystemet og sammenhængen mellem de forskellige touchpoints.

OM PROCESSEN

Problemstillingen blev behandlet på Sommerskolen 2011. Sommerskolens tema var SERVICE. De studerende blev guidet igennem et professionelt innovationsforløb, der byggede på metoder og tilgange til serviceinnovation og servicedesign. Sommerskolen var bygget op omkring en faglig og en praktisk del, og de studerende modtog undervisning inden for begge områder. De studerende arbejdede i tværfaglige grupper og blev igennem tre intensive uger guidet af lektorer og professorer med speciale inden for innovation, procesteori og kommunikation samt professionelle praktikere med erfaring inden for blandt andet ide- og konceptudvikling, iværksætteri, prototyping og brugeranalyser.

FAKTA

Kursus: Sommerskolen 2011
Kursusansvarlig: TORS i samarbejde med Katalyst
Deltagere: Studerende fra KU, CBS og DTU
Varighed: 3 uger
Opdragsgiver: Dansk Brand -og sikringsteknisk Institut
Facilitatorer: Marjanne Kurth, Katalyst; Jesper Lee Jyderup, Katalyst