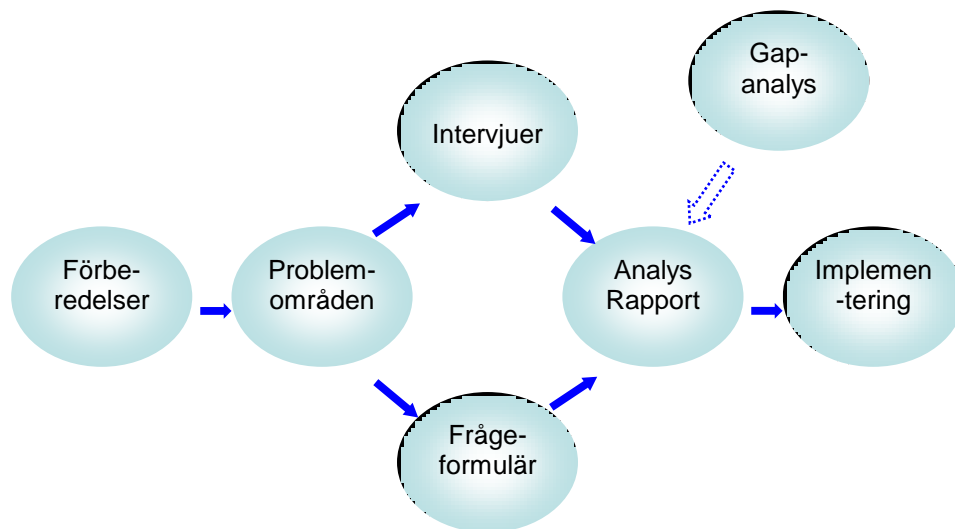


PDS – Problem Detection Study

PDS-tekniken är en etablerad metod för att identifiera problem, behov och möjligheter, och samtidigt rangordna dem utgående från kundens reella önskemål. En PDS-analys innefattar ett antal steg som vi grovt sammanfattar enligt figuren nedan.



Förberedande aktiviteter

En övergripande beskrivning av problemområden utmed er hela servicekedja fås genom inledande intervjuer med nyckelkunder och nyckelpersoner internt samt diskussioner med företagets ledningsgrupp.

Problemområden och möjligheter

Ett stort antal väl beskrivna problemområden, behov och möjligheter definieras med hjälp av djupintervjuer med kunder och fortsatta diskussioner internt med nyckelpersoner och ledningsgrupp. Resultatet struktureras och värderas för att användas som underlag för intervjuguider och frågeformulär.

Strukturerade intervjuer

Intervjuer ger ett mer detaljerat och djuplodande resultat än frågeformulär, men begränsar antalet respondenter. Intervjuerna genomförs relativt sett hårt styrda och strukturerade. De görs per telefon eller vid besök och ger plats för fördjupande och förtydligande följdfrågor. Utgående från listan över problem/behov/möjligheter ställs främst frågor kring:

- Hur stort/viktigt är problemet/möjligheten
- Hur ofta inträffar problemet
- Förbättringsförslag

Frågeformulär

Frågeformulär till flera hundra respondenter ger ett säkrare underlag för kvantitativ analys. Samma frågeställningar berörs som i intervjuer, men möjligheten för fördjupning och att finna förbättringsförslag är mer begränsad.

Frågeformulären skickas vanligen i uppdragsgivarens namn, men svaren kan ges anonymt. Test före utskick, kvalitetskontroll, påminnelser och tackbrev med någon form av resultat ingår i processen.

Gap-analys

I vissa fall kan det vara värdefullt att jämföra kundernas synpunkter med vad den egna organisationen tror att kunderna svarar.

- Hur tror personalen att kunderna fyller i formuläret?
- Stämmer företagets bild överens med kundernas?

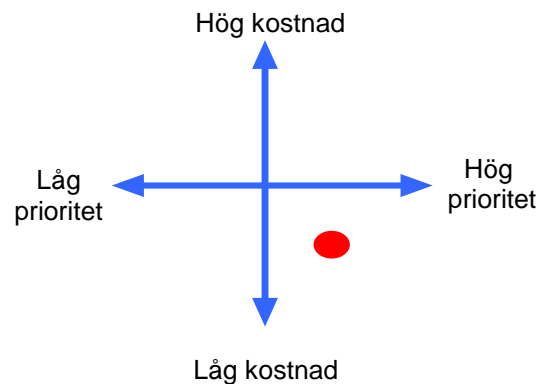
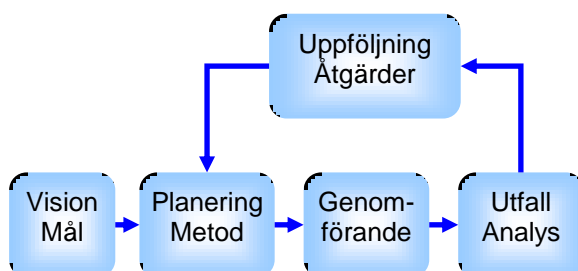
Analys och rapport

Materialet sammanställs och analyseras för redovisning i en skriftlig rapport med resultat och rekommendationer. Rapporten, som presenteras och diskuteras med er som uppdragsgivare, innehåller bland annat:

- Metodbeskrivning och förutsättningar
- Kvalitativ och viss kvantitativ analys och sammanställning av intervjuer och diskussioner
- Kvantitativ analys och sammanställning av frågeformulär
- Samband och strukturer med relationsdiagram
- Problemvikt, rangordning och bortfallsanalys
- Rekommendationer

Implementering och uppföljning

Analys och utvärderingar saknar värde om de inte resulterar i åtgärder. En PDS-analys ger en rangordnad lista över kundernas krav och förbättringsförslag. Analysen ger underlag för att fokusera på de mest effektiva åtgärderna.



Omvärlden och kundernas krav förändras ständigt och allt snabbare. Omvärldsanalys, kundundersökningar, åtgärder och utvärdering är ett ständigt kretslopp.

**Kontakta oss för att diskutera
hur vi kan hjälpa dig att lära känna dina kunders behov på djupet!**

Börje Larsson, 0705-86 81 80, borje.larsson@logisticon.se