

Utbildningsprogram för dig som leder utvecklings- och förbättringsarbete

# KUNDINVOLVERING OCH KRAVHANTERING

- ▶ Vill du kunna påverka er produkt- och tjänsteutveckling så kundbehoven styr hela vägen?
- ▶ Anser du att ni borde vara mer strukturerade och konsekventa i er kravhantering?
- ▶ Tycker du att iterativt utvecklingsarbete behöver en annan logik än den som styrs av processer, regler och rutiner?



Kundlyftets individuellt utformade program höjer din kompetens inom produkt-, tjänste- eller verksamhetsutveckling. Vårt fokus ligger på din kunds behov.

Utbildningsprogram  
med koppling till

**LEAN** och **AGILE**

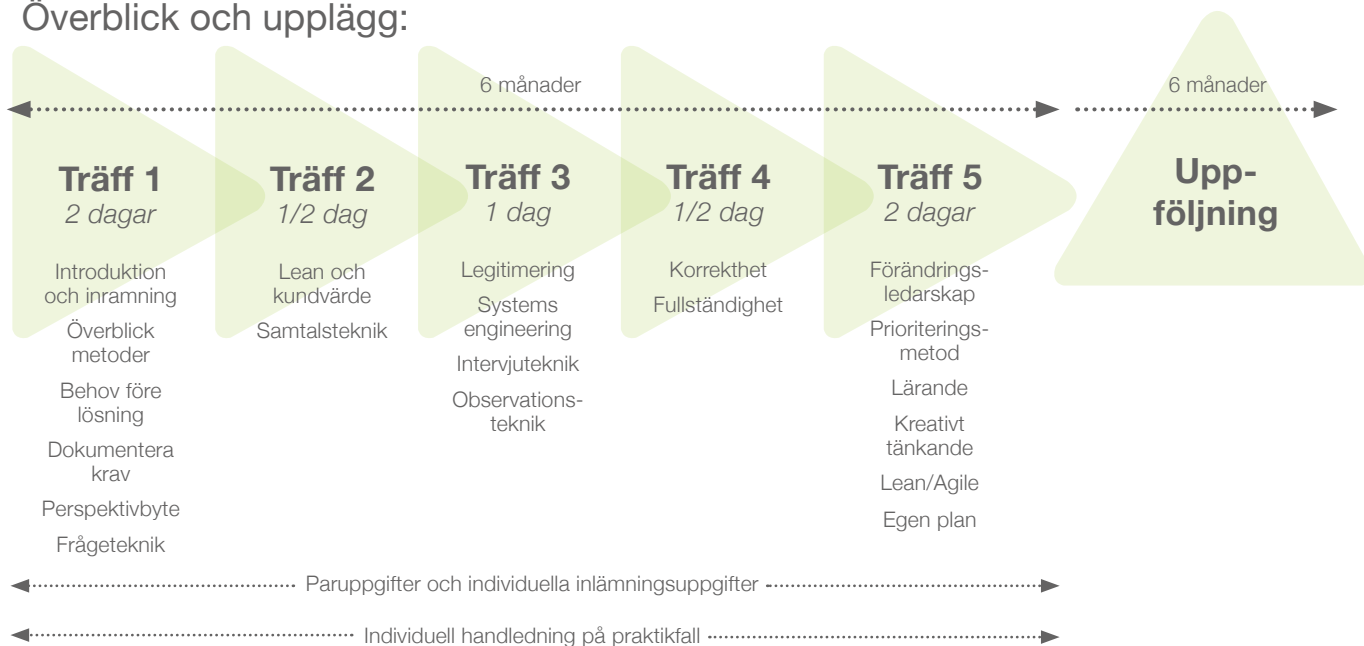
## ▶ LÄR DIG HUR DU:

- tillsammans med kunder hittar behov med innovationspotential
- verifierar att behovsbilden ni fått fram är korrekt och fullständig
- formar behovsbeskrivningen så att den står sig genom hela utvecklingsprocessen
- motiverar beslutsfattare att satsa på kundinvolvering

Läs  
mer

# KUNDINVOLVERING OCH KRAVHANTERING

## Överblick och upplägg:



Uppläggets fokus är på kunskaper som fordras i kundorienterat utvecklingsarbete. Vi arbetar bland annat med perspektivbyte, generativa frågor, aktivt lyssnande, dolda behov samt kreativt tänkande och vi lägger stor vikt vid individanpassning av innehållet. Programmet är utsträckt på sex månader då de olika kunskaperna och färdigheterna behöver utvecklas och praktiseras över tid. Vi kallar det lärbana.

Våra program bygger på vetenskapligt grundade modeller och konkreta metoder.

Läs mer på [kundlyftet.se](http://kundlyftet.se)

### Innehåll:

- **Insamling** – att välja en effektiv mix av metoder
- **Upptäckt** – att ställa utforskande frågor och lyssna aktivt
- **Analys** – att strukturera och förstå insamlade behov
- **Dokumentation** – att visualisera och skriva krav systematiskt och begripligt
- **Validering** – att säkra giltigheten och prioriteterna i behovsbilden
- **Ledarskap** – att motivera och legitimera kundinvolvering och kravhantering

### Du får med dig:

- **Metodbeskrivningar**, placerade i ett teoretiskt ramverk
- **Konkreta verktyg**, beprövade inom utvecklings- och designarbete
- **Mallar och guider**, färdiga att använda
- **Litteratur och arbetsbok**, för reflektion och tillämpning
- **Utvalda artiklar**, för fler perspektiv
- **Ett professionellt nätverk**, av produkt-, tjänste- och verksamhetsutvecklare

### Vilka är vi?

Vi är konsulter med ett ben i industrin och ett i forskningen: Carina Rislund, programansvarig och coach, är forskare från Chalmers inom design & human factors. Glenn Jonasson, föreläsare, är konsult i ledarskap och innovation.

Våra ordinarie gästföreläsare är alla Chalmersforskare: Lars Almfelt arbetar på institutionen för produkt- och produktionsutveckling. Oskar Rexfelt tillhör design & human factors. Fredrik Berglund var tidigare på produkt- och produktionsutveckling och arbetar idag på Volvo Group Trucks Technology som systems engineering architect

### Kortfakta:

- För vem:** Verksamhets-, produkt- och tjänsteutvecklare
- Vad:** Individuellt utvecklingsprogram
- Varför:** För att höja din kompetens inom utveckling med kunden i fokus
- Längd:** 6 månader
- Investering:** 48.000 sek
- Anmälan:** kundlyftet.se