

## Modul 4.2 CASE:

Aflevering 1: Strategisk Service Vision

### Forbedring af Twentyfour's forretning



# Strategisk Service Vision

I skal designe en strategisk service vision for Twentyfour.

Den strategiske service vision skal være et konsistent design af de vigtigste elementer af Twentyfour's forretning som servicevirksomhed.

I kan med fordel tage udgangspunkt i den måde Twentyfour opererer på i dag, herunder deres mission, men I må gerne tilføje ændringer, der kan gøre servicevisionen mere værdiskabende, konsistent og meningsfuld. Det er vigtigt at den strategiske service vision tydeliggør Twentyfours services på en måde, der kommunikerer godt.

Som tekst skal jeres strategiske service vision være så velskrevet, at den kommunikerer til alle relevante interessenter, hvad det hele drejer sig om. Især skal den være tydelig på hvilken værdi Twentyfour skaber for deres kunder.

En del af den strategiske service vision er Service Delivery Systems.

Det er vigtigt at I undersøger hvilke Service Delivery Systems der er vigtige og relevante for den strategiske service vision.

Nogle af disse kan være relevante for efterfølgende afleveringer.

## Størrelse, indhold og hand-in

Jeres strategiske service vision må maksimalt fylde 12 sider.

Følgende skal være inkluderet: en grafisk oversigt over den strategiske service vision (1 side), en tekst beskrivelse af hvert enkelt element i den strategiske service vision og en kort argumentation for de mest vigtige valg, I har foretaget i jeres design af servicevision.

Hand-in deadline fremgår af Fronter.

Aflever teksten på Fronter.

### Coaching

I kan få coaching før hand-in, men også senere i løbet af modulet med henblik på at forbedre så meget som muligt.

### Eksamens-relateret

Denne aflevering skal godkendes af lærerne som et af flere krav for at blive kvalificeret til at deltage i eksamen. Bemærk at denne aflevering er en gruppe-aflevering. Dette gælder også for senere forbedrede versioner.