



### Case

## Skærpet service skaber vækst i Syddanmark

”Projektets resultater kom til at fylde rigtig meget for os. Det er blevet et væsentligt element i at forædle hele vores vejledningsindsats”

**Henrik Jacobsen**  
direktør, Væksthus Syddanmark

**MIND  
LAB**

## Case

# Skærpet service skaber vækst i Syddanmark

**Højere service, øget produktivitet og vækst er nogle af de resultater, der er kommet ud af MindLabs samarbejde med Erhvervs- og Byggestyrelsen om at skærpe servicen i Væksthus Syddanmark. I samarbejde med designfirmaet 1508 hjalp MindLab Væksthuset med at sætte virksomhedernes serviceoplevelse i centrum. Særligt to elementer har medvirket til at skabe en mere kunderettet kultur: Personas, der er rigt beskrevne arketyperiske virksomhedsprofiler, som er genkendelige, levende og relevante for væksthushets vejledere. Og servicerejser, der illustrerer de enkelte elementer i virksomhedernes oplevelse af vejledningen, fra deres allerførste kontakt med Væksthuset, over alle de forskellige enkelte interaktioner med Væksthusets konsulenter.**

### MindLab involverede:

- 12 mindre og mellemstore virksomheder i region Syddanmark.
- Udvalgte medarbejdere, via workshop og observationer af vejledningsmøder i Væksthus Syddanmark.

### De vigtigste resultater:

- Højere service. Væksthus Syddanmark ligger i dag bedst på kundetilfredshed blandt de fem regioner.
- Vækst. Væksthuset er blevet bedre i stand til at skabe vækst og job hos virksomhederne og i regionen.
- Produktivitet. Væksthuset holder færre unødige møder med virksomhederne, fordi man er blevet mere kontante og bedre til at afstemme forventninger om mål og indhold i vejledningen.