

Diagnos – Kundorientering (Light)

Syfte: Översiktlig självskattning av hur väl kundens röst och värde styr beslut, utveckling och leverans.

Så här gör du

- Målgrupp: Ledningsgrupp/Commercial/Produkt/CS (individuellt, sammanställ i grupp).
- Tidsåtgång: 7–10 minuter.
- Skala: 1 = stämmer inte alls, 5 = stämmer helt. Svara spontant utifrån nuläget.
- Genomförande: Svara individuellt → sammanställ medel och spridning → diskutera skillnader och prioriteringar.

Frågor (skatta 1–5)

Fråga	Beskrivning	Poäng 1–5
ICP & segment	Ideal Customer Profile och segment är definierade och används i beslut.	
Kundresor & personas	Kärnresor är kartlagda; painpoints och moments-of-truth är kända.	
VoC & insikter	Systematiska kundinsikter (intervjuer, NPS/CES, supportdata) samlas och delas.	
Closed-loop	Det finns en rutin för att stänga kundfeedback med åtgärd, ansvar och återkoppling.	
Värdeerbjudande	Värdebudskap testas mot kund och uppdateras löpande.	
Sälj–marknad–kundteam (SLA)	Tydligt SLA för leads, överlämningar och svarstider.	
Onboarding & adoption	Strukturerat program för att få kunden att lyckas snabbt, mätt med definierade nyckeltal.	



Retention & churnarbete	Proaktiv riskidentifiering och tydliga playbooks för att behålla kunder.	
Prissättning & paketering	Modell bygger på kundvärde; A/B-testas och följs upp.	
Styrning & KPI:er	Kundvärdes-KPI (t.ex. NPS, NRR, LTV/CAC) följs i WBR/MBR och driver prioriteringar.	

Poäng & tolkning (Trafikljus)

Resultat	Status	Rekommenderad åtgärd
Medel 3,5–5,0	Grön	Stabilt – fortsatt stärka och sprida arbetssättet.
Medel 2,5–3,4	Gul	Prioritera förbättringar – definiera 2–3 konkreta åtgärder.
Medel 1,0–2,4	Röd	Akut fokus – åtgärdsplan inom 30 dagar, följ upp varje vecka.

Utvärderingskriterier (exempel)

- VoC utan closed-loop ger låg effekt – etablera åtgärdsflöde först.
- Onboarding/adoption är tidigast värdedrivare; låg nivå här påverkar NRR.
- SLA mellan sälj/marknad/CS minskar friktion – följ upp efterlevnad månadsvis.

Nästa steg (förslag)

- Genomför 10 kundintervjuer på 2 veckor; sammanfatta topp 5 insikter och åtgärder.
- Inför kvartalsvis NPS/CES med closed-loop och ägda action items.
- Definiera onboarding-KPI (time-to-value) och pilotsätt förbättringsinitiativ.