

# **Kerne-, periferi- og serviceydelser**

Undervisningsmateriale til Grundlæggende Vagt

SUS, Serviceerhvervenes  
Efteruddannelsesudvalg  
Konsulent Jes Mouritsen  
Konsulent Steffen Bisboe  
Juni 2016



## Kerne-, periferi- og serviceydelser

---

© Børne- og Undervisningsministeriet (Juni 2016). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Konsulent Jes Mouritsen og Konsulent Steffen Bisboe. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

[www.susudd.dk](http://www.susudd.dk)

[sus@sus-udd.dk](mailto:sus@sus-udd.dk)



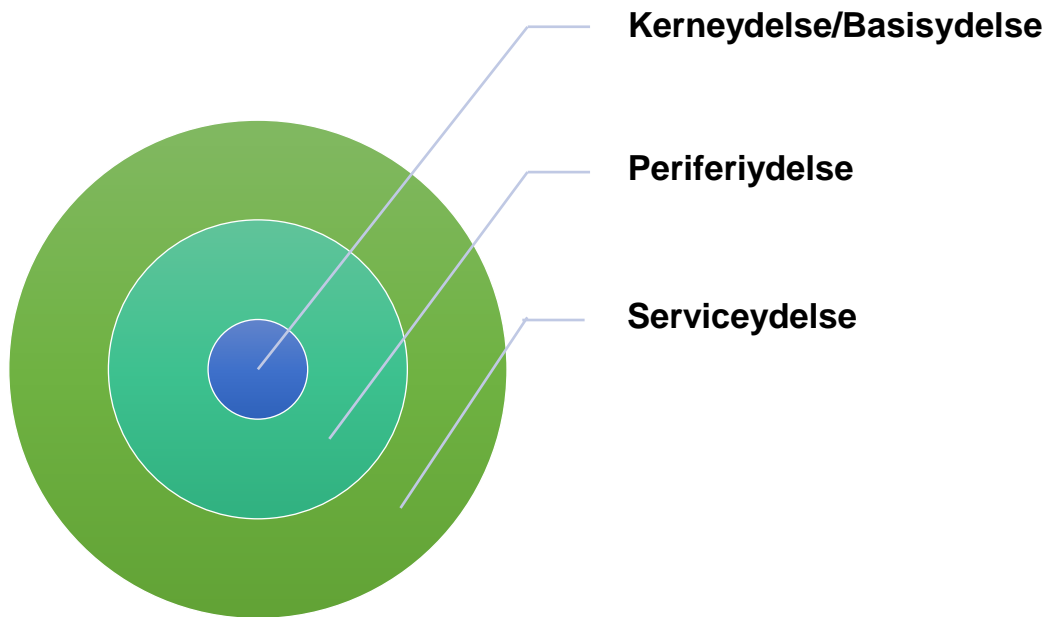
## Indholdsfortegnelse

Kerne-, periferi- og serviceydelser.....	4
Kerneydelse/basisydelse:.....	5
Periferiydelse:.....	5
Serviceydelse:.....	6
Kan en serviceydelse overgå til at blive en periferi- eller kerneydelse?.....	6



### Kerne-, periferi- og serviceydelser

De ydelser som vagtbranchen leverer over for kunder vil i denne bog blive inddelt i henholdsvis: **Kerneydelser, periferiydelser** og **serviceydelser** (figur 1).



*Figur 1. Kerne-, periferi- og serviceydelse*

I nedenstående gives der eksempler på de enkelte ydelser med udgangspunkt i vagtformen Rundering. På tilsvarende vis vil der kunne gives lignende eksempler inden for andre vagtformer.



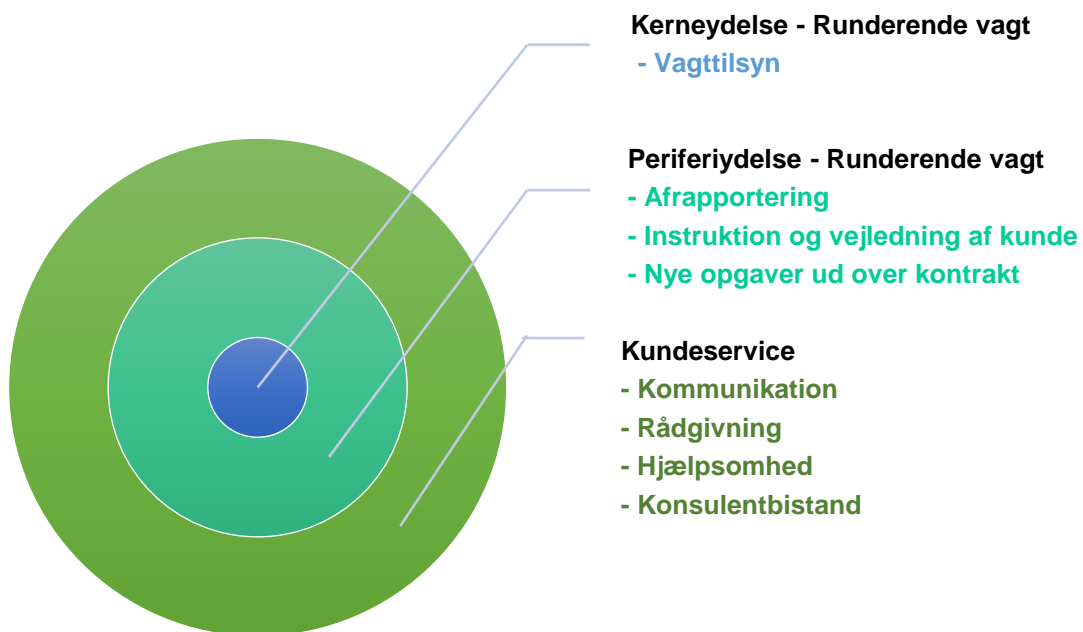
### Kerneydelse/basisydelse:

Kerneydelserne er defineret som de ydelser, som vagtvirksomheden har indgået aftale med kunden om, at der skal leveres. Disse ydelser er beskrevet i den kontrakt, der indgås mellem vagtvirksomheden og kunden. Man kan således sige, at kerneydelserne er et udtryk for kundens primære behov og dermed baggrunden for henvendelsen til vagtfirmaet.

Er der således indgået aftale om, at der med udgangspunkt i en tilsynsinstruktion, skal laves et **vagttilsyn** af en given virksomhed er dette kerneydelser (figur 2).

Instruktionen kan i dette tilfælde eksempelvis indeholde en beskrivelse af:

- Den rute vagtfunktionæren skal følge (rundebeskrivelse) med angivelse af aflæsningspunkter/kontrolpunkter,
- Særlige risici- og funktionsområder
- Forholdsordre der skal følges vedrørende foranstaltninger til begrænsning af skader hos kunden. Herunder hvorledes alarmering skal foretages (fx til politi, brandvæsen og kunden).



Figur 2. Eksempel på Kerne-, periferi- og serviceydelser med udgangspunkt i vagtformen Runderende vagt

### Periferiydelse:

Periferiydelser er defineret som de ydelser, som kunden forventer at modtage fra vagtfirmaet, men som ikke indgår i kontrakten.

Med udgangspunkt i ovenstående eksempel - hvor der mellem vagtfirma og kunde er indgået kontrakt om et vagttilsyn - kan kunden have forventninger til, at den runderende vagt ikke kun forholder sig til tilsynsinstruktionen. Det kan være at kunden forventer, at afrapporteringen foregår på en bestemt måde, at vagten i mødet med kunden kan instruere på en bestemt måde eller at vagten er klar til at påtage sig nye opgaver uden, at det skal koste ekstra.



### **Serviceydelse:**

Serviceydelser er defineret som de ydelser, der ligger ud over det kunden forventer. Dvs. de ekstra ydelser, som kunden bevidst eller ubevidst modtager. Det kunne være betjening, hjælpsomhed, rådgivning, konsulentbistand, oprydning, kommunikationsform herunder hurtige tilbagemeldinger m.m.

### **Kan en serviceydelse overgå til at blive en periferi- eller kerneydelse?**

Ofte er der en ”flydende grænse” mellem periferi- og serviceydelser. Har den runderende vagt eksempelvis i længere tid – som god service – tilset en ny tilbygning, vil denne ydelse måske med tiden få status af noget kunden forventer af vagtfirmaet og derved overgå til en periferiydelse.

Er denne handling ikke kommunikeret videre i vagtfirmaet, vil der kunne opstå et forventnings-skred, altså en ubalance mellem opfattelserne af det udbudte og det kunden forventer jf. kontrakten.

Kommer der eksempelvis en afløser på kredsen, vil denne jo helt naturligt kun forholde sig til kerneydelsen og dermed det, der er aftalt i kontrakten. I dette konkrete tilfælde vil den nye bygning sandsynligvis ikke blive kontrolleret. Opstår der uregelmæssigheder i forhold til denne bygning, kan kunden sidde tilbage med en opfattelse af dårlig service. For at undgå dette er det vigtigt, at der oparbejdes en god kommunikationsprocedurer både mellem vagtfirmaet og kunden og ligeledes mellem vagten og vagtfirmaet.