

Friske resultater med personalutvikling og sprek teknologi på kundens premisser



Skadeforsikringsselskapet If har siden 2006 jobbet med å videreutvikle de tradisjonelle kundesentrene på privat til å bli moderne kontaktsentre med stort fokus på kunde og medarbeidere. Dette gjøres med ny teknologi i bunn og et karriereprogram som virkelig har satt fart i innsatsen hos kundebehandlerne. Resultatet? Sterkt redusert ventetid og langt mer fornøyde kunder.

SNAKK MED OSS: – Kundene setter større pris på hurtig respons og effektiv bistand, forteller Thomas Asdahl (med telefonrør i hånd) og Hans Olav Bakås i skadeforsikringsselskapet If. Fotograf: Jarle Petterson

– For oss er kundene det aller viktigste, og vi har gjort alle våre interne arbeidsprosesser kundestyrte. Det vil si vi jobber på kundens premisser, forteller leder forretningsutvikling Hans Olav Bakås og leder Thomas Asdahl, som har ansvar for kontaktsentrene i Norge.

– Tilbakemeldingene er entydige. Kundene setter større pris på hurtig respons og effektiv bistand, men også her hos oss er gleden stor. Det nye karriereprogrammet åpner nye muligheter for våre medarbeidere, der det er kundekommunikasjon, kompetanse og prestasjoner som gjelder.

Imponerende intranett

Og vi skjønner hva de mener. Det nye, personaliserte intranettet er noe av det mest imponerende vi har sett på lang tid. Det første som møter den enkelte kundebehandler, er en oversikt over egne resultater satt opp mot mål og mot teamets samlede resultater – i sanntid. Du ser faktisk at tallene oppdateres, som en spill levende børsticker, og nyeste kundetilfredshetsundersøkelse ligger lett tilgjengelig på forsiden, slik at den enkelte kunde-kontakt til enhver tid vet hvor skoen trykker. Men det er ikke alt, skal vi tro Bakås:

– Bak denne fernissen skjuler det seg et batteri av forskjellige kommunikasjonsplattformer, der kundebehandlerne har full oversikt over løpende inn- og utgående kunde-kontakt via telefon, SMS, e-post, telefaks og gammeldags sneglepost, alt samlet i databaser som gjør at kundebehandleren ved et museklikk har hånd om saken i løpet av sekunder, sier han. SMS-meldingene rutes automatisk og umiddelbart til en relevant ekspert. Det som er felles for samtlige kommunikasjonskanaler, er at databasen vokter kort responstid.

Ifølge Bakås og Asdahl forventer dagens kunder å få det de har betalt for. De vil gjerne slippe å måtte forholde seg til det som er skrevet med liten skrift, og det skjer stadig forandringer i kundenes liv. Derfor blir de som regel glade over å bli kontaktet av noen som bidrar med veiledning. Både det nye karriereprogrammet og de nye verktøyene har resultert i en langt mer proaktiv kundeoppfølging, som kundene vet å sette pris på.

Det er Lene Sandberg ved kontaktsenteret i Arendal helt enig i:



– Kontakten med kundene er blitt mye bedre nå som vi har full oversikt over inn- og utgående kommunikasjon, mener forsikringsrådgiver Lene Sandberg ved Ifs kontaktsenter i Arendal. Fotograf: Haldor Berge

Økt effektivitet

– Det har skjedd veldig mye dette siste året, som gjør at vi har fått en svært ryddig måte å jobbe på. Kontakten med kundene er blitt mye bedre nå som vi har full oversikt over inn- og utgående kommunikasjon, og ikke minst det at vi kommuniserer effektivt på alle tilgjengelige plattformer, med fortløpende og oppdaterte oversikter, sier hun med begeistring i stemmen.

– Jeg vil gjerne rose ledelsen for at alle i selskapet har tilgang til å diskutere alt mulig i forumet på intranettet. Det er seriøse emner som tas opp, og både ledelsen og ansatte er engasjert i en dialog hvor det aktivt stilles spørsmål og gis svar – begge veier, fortsetter hun, og uttrykker stor tilfredshet med at ledelsen også tar tak i sakene som diskuteres.

I tillegg er hun svært fornøyd med konsekvensene for egen del:

– Min egen effektivitet er forbedret adskillige hakk, noe som til syvende og sist blir kundene til det. Men det er klart, velger du å følge karriereprogrammet, stilles det krav til deg. Man kan nå langt innenfor systemet, men da skal du også yte, forteller hun, og understreker at det i siste instans er den enkeltes valg.

Ledene er blitt coacher

– Før alle disse omlegningene var teamlederens rolle mye mer instruerende. I dag ser vi at de nye verktøyene virker som insitament for den enkelte, som likevel har en god støtte i lederne, som trener hver enkelt – altså mer som en coach, forteller Thomas Asdahl.

– Vi skaper verdi for kunden når vi kommuniserer, fordi informasjonen vi formidler har faktisk nytteverdi. Den gode responsen så langt – og resultatene vi har sett – gjør at vi er svært stolte over det kundekontaktene har oppnådd og hvordan det har gjort kundenes hverdag enklere. Slik vi ser det er hver enkelt kundekontakt konsernsjefens stedfortreder utad. Da er det kanskje ikke så pussig at vi prioriterer dette arbeidet så høyt, og lykkes med det, ikke minst på grunn av karriereprogrammet. Hos oss skal medarbeiderne vite at det er rikelig rom for personlig utvikling. Vi synes det er viktig å synliggjøre både posisjon og den enkeltes oppnådde resultater. For oss handler dette om å gi våre medarbeidere den anerkjennelsen de fortjener.

Selskapet har et bredt og stort kurstilbud, mye av det e-læringsbasert, hvor medarbeiderne praktisk talt står i kø for å komme med.

– Vi tar det som et tegn på at karriereprogrammet virker. En annen hyggelig konsekvens av kompetanseøkningen og den forbedrede servicen, er at vi vokser, mest på grunn av at vi mister langt færre kunder enn før, sier Hans Olav Bakås, og tilføyer:

– Når alt kommer til alt er det dette vi arbeider for: Fornøyde kunder som får kompetent hjelp til å finne de rette forsikringsløsningene. Betaler de for mer enn de behøver, ja, så gir vi beskjed om det også.

Lyst til å gjøre karriere i If?

Vi er ute etter dyktige medarbeidere i **Trondheim, Sarpsborg og Arendal!**

Gå til **www.if.no** for nærmere informasjon.



Kort om If...

If er Nordens ledende skadeforsikringsselskap, med cirka 3,6 millioner kunder i Norden og Baltikum. Brutto premieinntekt var 38 milliarder svenske kroner i 2007. Konsernet har cirka 6400 ansatte.

Selskapet tilbyr sine kunder – både privatpersoner og bedrifter – gode forsikringsløsninger og service av høy kvalitet. Som spesialister på skadeforsikring hjelper If også til å forebygge skader og ulykker.

Med sin kunnskap og sitt engasjement bidrar selskapet til å skape et tryggere samfunn og en sikrere hverdag for sine kunder.