

Produktportefølje





CT Barometer

Lurer du på hvor god din kundeservice egentlig er? Trenger dere konkrete innspill på hva dere bør gjøre for å utvikle kundeservice dit dere ønsker? Vil du å involvere organisasjonen for å samle strukturerte innspill fra de som «sitter med skoene på»? Vil du ha innsikt i hva de «andre» gjør for å bli best?

Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Barometer.

Hva

- CT Barometer er en rapport basert på en intern undersøkelse, ledende kompetanse på kundeservice og beste praksis innen 6 hovedtema.
- CT Barometer forteller deg hvor god din kundeservice er sammenlignet med andre, og gir deg konkrete innspill på hva dere kan gjøre for å bli best.

Hvordan

- Arbeidet innledes med et kort møte for å avklare noen få praktiske punkter. CT Barometer krever liten innsats fra ledergruppen, og forstyrrer driften minimalt.
- Alle i kundeservice deltar i en undersøkelse (15-20 min).
- Svarene samles i en rapport som også inneholder sammenligning med de beste på ulike områder, og konkrete forslag til forbedring.

Hvorfor

- CT Barometer:
 - er enkel og kostnadseffektiv.
 - engasjerer organisasjonen, og skaper et godt fundament for endring.
 - er en god evaluering, og gir forslag til forbedringer.

10. **Planlegging og driftsstyring:** Ta stilling til i hvilken grad du er enig i utsagnene. Skala fra 1=helt uenig, 6=helt enig.

	1	2	3	4	5	6	Vet ikke
Vi har gode krise- og beredskapsplaner	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vi har gode prognoser og planer for trafikkstyring (alle kanaler)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vi har god ressursstyring som gjør at vi alltid er riktig bemannet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Forberedelse –
introduksjon -
informasjon

Gjennomføring –
datafangst internt

Analyse – rapport -
forbedringsforslag

Presentasjon for
ledergruppen i KS

CT Barometer

Rapport for <bedrift>

Resultater med konkrete forbedringstiltak innen 6 hovedtema:

1. Overordnede mål og strategi
2. Ledelse og organisering
3. Kundeinnsikt og kundeprosesser
4. Kvalitet og kompetanse
5. Kultur
6. Innovasjon og teknologi



CT Cost cut

Ønsker du å redusere kostnadene i kundeservice, uten at det går ut over kundetilfredshet? Vil du ha innspill fra noen som virkelig forstår kundeservice? Trenger du bistand fra erfarne personer som har «hatt skoene på», og som er allergisk mot urealisme?

Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Cost cut.

Hva

- CT Cost Cut er en kartleggingsprosess som oppsummeres i en rapport basert på en gjennomgang av relevante interne data, en intern undersøkelse, ledende kompetanse på kundeservice og beste praksis fra de beste på ulike områder.

Hvordan

- I et innledende møte avklarer vi hensikt og målsetning med arbeidet.
- CustomerTrends samler inn og systematiserer relevante data. Det gjennomføres interne spørreundersøkelser ved behov.
- Svarene samles i en rapport som også inneholder sammenligning med de beste på ulike områder, og konkrete forslag til forbedring.

Hvorfor

- CustomerTrends er det eneste konsulentselskapet som kun fokuserer på kundeservice.
- CustomerTrends har lang erfaring som kundeserviceledere og vet hva som skal til for å lykkes.
- Konkurransedyktige priser og transparent kostnadsmodell.

Forberedelse –
introduksjon -
informasjon

Gjennomføring –
datafangst internt

Analyse – rapport
-
forbedringsforslag

Presentasjon for
ledergruppen i KS



CT Mentor

Kartleggings-
samtale

Seleksjon av
kandidater

Valg av mentor

Første møte
- forventningsavklaring

Evaluering

Synes du av og til det er ensomt å være leder for kundeservice? Kunne du tenke deg en fortrolig samtalepartner å diskutere utfordringer med? Trenger du en dyktig mentor med lang erfaring som kundeserviceleder?

Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Mentor.

Hva

- CT Mentor er:
 - kartlegging/seleksjon av en passende mentor/samtalepartner.
 - en fortrolig og langsiktig dialog om kundeservice og ledelse
 - en arena for personlig vekst og utvikling

Hvordan

- I en innledende kartleggingssamtale identifiseres dine behov og preferanser.
- CustomerTrends finner 2-3 passende kandidater i sitt omfattende nettverk, og du velger den som passer best.
- CustomerTrends fasiliteterer første møte, og klargjør slik at dere kan fortsette på egenhånd.
- Etter en avtalt periode initierer CustomerTrends en felles evaluering av nytte og effekt.

Hvorfor

- Kundeserviceledelse kan være ensomt.
- Tilbakemeldinger og innspill fra en med tilsvarende kompetanse utenfor virksomheten kan være både nyttig og lønnsomt.



CT Verdi

Oppstart
introduksjon –
- planlegging

Arb.møte 1
- kostnader og inntekter

Data
fangst 1

Arb.møte 2
- kundepleie og
omdømme

Data
fangst 2

Presentasjon for
ledergruppen i KS

Lurer du på hvordan kundeservice bidrar til verdiskapningen i din virksomhet? Er du nysgjerrig på hva du bør gjøre for å øke denne verdiskapningen? Trenger du et konkret tall på verdiskapningen i kundeservice til strategiske diskusjoner? Vil du vite om om dere bør satse mer eller mindre på kundeservice? Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Verdi.

Hva

- CT Verdi besvarer spørsmålene:
 - Hvilken verdi (i kroner) skapes av kundeservice ?
 - Hvilke innsatsfaktorer påvirker verdiskapningen?
 - Hva bør vi gjøre for å øke verdiskapningen?

Hvordan

- CT Verdi er en rapport basert på en to strukturerte arbeidsmøter, en analyse av relevante data og 1-3 interne undersøkelser (dersom data ikke er tilgjengelig).
- Analyser og anbefalinger utarbeides av ledende kompetanse på kundeservice, og inspirert av beste praksis fra på ulike områder.

Hvorfor

- CT Verdi:
 - gir en kroneverdi på bidraget fra kundeservice.
 - gjør strategidiskusjonen om kundeservice mer konkret og finansiell
 - Inspirerer og motiverer kundeserviceorganisasjonen.



CT Benchmark

Ønsker du å sammenligne din kundeservice med andres? Vil du vite om dine åpningstider, bruk av teknologi eller annet er på nivå med det andre virksomheter tilbyr? Vil du vite hva standarden i markedet er før du beslutter hva dere skal fokusere på i videre utvikling?

Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Benchmark.

Hva

- CT Benchmark er en rapport basert innsamlede data fra alle deltagere i benchmark undersøkelsen.
- CT Benchmark forteller deg hvordan du presterer, i forhold til de øvrige deltagerne, på de områder undersøkelsen omfatter. Rapporten kan også utvides til å inneholde råd og anbefalinger.

Hvordan

- Arbeidet innledes med et møte for å avklare forventninger og praktiske avklaringer.
- CT vil deretter kartlegge markedet, og invitere de relevante deltagerne til undersøkelsen.
- Basert på innspill, ønsker og behov fra alle deltagerne utarbeider CT et tilbud til hver enkelt virksomhet.
- Når tilbudene er akseptert, gjennomføres datainnsamlingen og rapport utarbeides.

Hvorfor

- CT Benchmark:
 - gir verdifull innsikt i markedsforholdene.
 - er et godt grunnlag for strategi diskusjoner.



Møte 1:
Forventnings-
avklaring

Invitasjon av
deltagere

Aksept av tilbud,
og innhold i
undersøkelsen

Datainnsamling

Rapport og
presentasjon



CT Consulting

Har du behov for ekstern bistand fra eksperter på kundeservice? Trenger du hjelp fra konsulenter som virkelig forstår kundeservice? Vil du ha innspill fra personer som har «hatt skoene på»? Vil du ha tilgang på bistand fra personer med nettverk som omfatter Nordens beste kundesentre?

Om svaret er «ja» på disse spørsmålene så er løsningen CT Consulting.

Hva

- CT Consulting er:
 - konsulentoppdrag med fokus på alt omkring kunde- og service.
 - konsulenttjenester basert på en åpen og direkte kommunikasjon.
 - konsulenttjenester priset etter en enkel og transparent modell.

Hvordan

- I en innledende og uforpliktende dialog identifiseres dine behov og preferanser.
- CustomerTrends utarbeider et forslag til gjennomføringsprosess og et tilbudsutkast.
- Customer Trends gjennomfører prosjektet/arbeidet slik at det forstyrrer den daglige driften (kundene) i minst mulig grad.
- Det gjennomføres jevnlig evalueringsmøter slik at du har kontroll på prosessen, og får det sluttproduktet du ønsker.

Hvorfor

- CustomerTrends er det eneste konsulentselskapet som kun fokuserer på kundeservice.
- CustomerTrends har lang erfaring som kundeserviceledere og vet hva som skal til for å lykkes.
- Konkurransedyktige priser og transparent kostnadsmodell.

Eksempler på tidligere oppdrag:

- Etablere ny kundeserviceorganisasjon
- Forbedre enkeltområder som
 - Kundetilfredshet
 - Kostnader – Inntekter
 - Løsningsgrad
- Outsourcing av kundeservice
- Kultur- og lederutvikling
- Kartlegging av kundepreferanser – kundedata
- Valg av ny teknologi

Annet fra CustomerTrends

- Abonnementsordning (se <https://www.customertrends.no/abonnement>)
 - Viten og innsikt om kundeservice
 - Podcaster
 - Artikler
 - Rapporter