



Klare anbefalinger for optimering af nordisk driftsmodel

Hvordan optimerer vi bedst muligt driftsmodellen for et nordisk forretningsområde? Et nyt setup var lanceret og fungerede fint, men der var brug for en mere kundeorienteret tilgang med en forbedret kunderejse. Samtidig skal den måde, man samarbejder med kunderne og leverer ydelser på, være forankret i kundernes behov og skal opfattes som værende proaktiv og værdiskabende.

Der var brug for at forstå kundernes syn på den nuværende situation for at kunne designe det nødvendige fremtidige setup. Til opgaven blev der anvendt et setup bestående af både kvalitative og kvantitative undersøgelser i Danmark, Sverige og Norge.

Det erfarne og skarpe analysearbejde førte til nye indsigter og et stærkt beslutningsgrundlag.

Bo Romme
HR direktør

Analysearbejdet tilførte stor værdi, både fordi det sikrede en bred brugerinvolvering, og fordi det tilførte vigtige, nye indsigter, der gjorde det tydeligt, hvilke justeringer der skulle foretages.

På baggrund af indsigterne kunne forretningsenheden udpege de vigtigste indsatsområder per land og iværksætte målrettede tiltag. De nye, dybe kundeindsigter dannede desuden grundlag for en bred opbakning til forbedringerne, hvorved der kunne sættes fuld fart på implementeringen.

For yderligere info om denne case kontakt Kent Bredahl på kent@cuori.dk eller +45 5240 2340.