

Årsmelding for 2007

Bergen Kundeserviceforum

Visjon: Bergen - Kundeserviceby #1 i Norge.

Hovedmål: Utdøksle og dele erfaringer og informasjon for å bedre resultatene i bedriftene overfor kundene, eierne og de ansatte.

Årsmelding for 2007

Bergen Kundeserviceforum

Innholdsfortegnelse

OM OSS!.....	2
STYRET 2007.....	2
MEDLEMSBEDRIFTER	2
NYE HJEMMESIDER	3
ARRANGEMENTER	3
SEMINAR OM REKRUTTERING.....	3
BENCHMARK 2007 (BASERT PÅ DATA FRA 2006).....	3
KUNDESERVICEDAGENE 2007	3
KURS.....	4
"LEDERROLLEN I SKVIIS"	4
ALTERNATIV BENCHMARK.....	4
STUDIETUR FOR TOPPLEDERE	4
ØKONOMI	5
REGNSKAP 2007	5
BUDSJETT 2008	6
BUDSJETTERT RESULTAT 2008.....	6

Om oss!

Bergen Kundeserviceforum er en forening for virksomheter i Bergensområdet. Felles for medlemmene er at vi jobber i kundesenter/kontaktsenter eller mer generelt med kundebehandling i massemarkedet.

Hensikten med foreningen er å gjøre Bergen til Kundeserviceby # 1 i Norge. Dette skal vi oppnå ved å lære av, utfordre og dele med hverandre. Selv om flere av medlemmene er konkurrenter har vi en felles interesse av å gjøre Bergensregionen sterk på kundeservice.

Foreningen ble etablert 5. februar 2002.

Styret 2007

Årsmøtet i 2007 valgte følgende styre:

- Bergens Tidende, v/ Birthe V. Solum
 - Valgt til 2008.
 - Leder til 2008
- TrygVesta, v/ Bjarte Lyssand
 - Steinar Phil ny representant fra høst 07
 - Valgt til 2008
- Gjensidige, v/ Tor-Egil Lie
 - Eileen Nebb ny representant fra høst 07
 - Valgt til 2008
- BIR, v/ Siw Lysen
 - Valgt til 2009
- Bluegarden, v/ Elin Pedersen
 - Aina Merete Steinsland ny representant fra 08.
 - Valgt til 2009



I perioden etter siste årsmøte har det vært gjennomført 13 styremøter. Det har vært god oppslutning på styremøtene.

Medlemsbedrifter

Ved inngangen til 2007 hadde foreningen 15 medlemsbedrifter. I løpet av høsten 07 ble tre nye bedrifter tatt opp som medlemmer. Disse var Bergen Taxi, Combitel og Falc Nutec. Foreningen teller nå 18 medlemsbedrifter, hvorav en har begrenset medlemskap. Medlemsbedrifter er:

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| • Bergen Kommune | • Gjensidige Forsikring |
| • Bergen Taxi | • Kundetjenester AS |
| • Bergens Tidende | • NextGenTel |
| • BIR Kundesenter | • Proffice Bergen |
| • Bluegarden | • Skandiabanken |
| • Chess Kundeservice | • Sparebanken Vest |
| • Combitel | • Telenor |
| • Falc Nutec | • TrygVesta |
| • Fjordkraft | • Vital |

Nye hjemmesider

Foreningens nye hjemmesider ble lansert i juli. Styret valgte å gå til anskaffelse av en publiseringsløsning som vedlikeholdes av leverandør. Bakgrunnen for endringen var at første versjon av hjemmesidene var bygget på en plattform som krevde kontinuerlig teknologisk vedlikehold og kompetanse.

Tilbakemeldinger og statistikk viser at de nye hjemmesidene er godt mottatt og at artikler blir lest.

Arrangementer

Seminar om rekruttering.

Foreningen gjennomførte i mai et seminar for medlemsbedrifter om rekruttering. Innleder var Bjarne Jacobsen fra Proffice Bergen. 19 personer fra syv forskjellige medlemsbedrifter deltok på seminaret.

Benchmark 2007 (basert på data fra 2006)

Rekordhøye ni deltagende bedrifter møttes med en representant fra hver bedrift den 21. februar, for presentasjon av resultatene.

Det var en god diskusjon rundt de mest interessante måleparameterne. Tilbakemeldingene var at samlingen var god og givende for deltagerne, men at stor variasjon i bransje/tyngde gjør mange av måleparameterne vanskelig sammenlignbare.

Styret har diskutert nytteverdien av benchmark som verktøy for å nå felles mål, og valgte for 2007 et alternativ til benchmark med diskusjon rundt de mest interessante og sammenlignbare måleparameterne (omtales som egen sak i årsberetningen).

Kundeservicedagene 2007

Kundeservicedagene er et viktig ledd i BKF's ambisjon om å gjøre Bergen til Kundeserviceby nr 1 i Norge, og arrangementet er en sentral brikke for å etablere et faglig treffpunkt for lokale, regionale og nasjonale bedrifter og virksomheter som har fokus på kundeservice. Programmet satte søkelys på de utfordringer mange bedrifter og virksomheter møter i forhold til morgendagens forbrukere og kunder. En ny forbrukergenerasjon vokser opp, større krav og bruk av ny teknologi har en helt sentral plass i deres hverdag – og dermed også deres forbruksmønster. Det ble presentert et allsidig program, som vi mener dekket mange viktige sider av det å være fokusert på gode kundeopplevelser.

Arrangementet hadde i underkant av 200 deltakere. Evalueringene viser at forventningene ble innfridd, og med et snitt score på 4.3 (på en skala fra 1-5) er vi godt fornøyd med gjennomføringen.

Prosjektgruppen bestod av;

Steinar B. Christensen, *ID Capital, leder*, Birthe Solum, *Bergens Tidende*, Torbjørn Grande, *Adecco*, Hilde Golten Eggins, *TrygVesta*, Monica Misje Furnes, *Gjensidige*, Øyvind Prytz, *NextGenTel* og Siw Lysen, *BiR*

Kurs

I samarbeid med **acoach** er det i perioden arrangert to ulike 2-dagers kurs; "Effektiv Samtalestil" og "Vanskelige samtaler", for hhv nybegynnere og viderekommende. Styret har fått tilbakemeldinger som viser at deltakerne har hatt godt utbytte av kursene.

"Lederrollen i skviis"

Planlagt ledersamling 25.oktober med tema "Lederrollen i skviis". Sjefredaktør Einar Hålien i BT hadde sagt ja til å komme og fortelle litt om lederrollen sett fra hans ståsted, hans erfaringer osv. Arrangementet ble besluttet avlyst grunnet få påmeldte.

Alternativ Benchmark

Basert på erfaringer fra sist benchmark ble det besluttet å kjøre en ledersamling hvor man diskuterte de mest interessante og sammenlignbare måleparameterne. Arrangementet skulle holdes 24. januar, men ble besluttet avlyst grunnet få påmeldte.

Studietur for toppledere

Det planlegges studietur til Stockholm for ledere av kundesentere i uke 14. Studieturen omtales i neste års årsmelding.

