

# Årsmelding for 2009

Bergen Kundeserviceforum

*Visjon: Bergen - Kundeserviceby #1 i Norge.*

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

## Innholdsfortegnelse

<b>OM OSS!</b> .....	2
STYRET 2009.....	2
MEDLEMSBEDRIFTER .....	2
<b>ARRANGEMENTER</b> .....	3
LEDERSAMLING "SYNLIGGJØRING AV VERDISKAPNING I KUNDESENTRE" .....	3
HVORDAN MESTRE EN TRAVEL HVERDAG? .....	3
HVERDAGSKREATIVITET .....	3
GIMMICKS - VI UTFORDRER TIL INTERNE AKTIVITETER I KUNDESENTRENE.....	3
WORKSHOPS - "SYNLIGGJØRING AV VERDISKAPNING I KUNDESENTRE" .....	3
KS-DAGENE 2009 .....	3
<b>ØKONOMI</b> .....	4
REGNSKAP 2009 .....	4
BUDSJETT 2010 .....	5
BUDSJETTERT RESULTAT 2010.....	5

## 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.

Foreningen har som mål 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 2009

Årsmøtet for 2009 valgte følgende styre:

- Bergens Tidende, v/ Birthe V. Solum
  - Leder til 2010
- TrygVesta, v/ Steinar Pihl
  - Valgt til 2010
- Gjensidige, v/ Eileen Nebb
  - Valgt til 2010
- BIR, v/ Siw Lysen
  - Valgt til 2011
- Bergen Taxi, v/ Bjørn Barstad
  - Valgt til 2011



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

## Medlemsbedrifter

Interessen for foreningen er stadig stigende og vi får jevnlig henvendelser fra bedrifter som vil vite mer om foreningen og hvordan medlemskapet fungerer. Foreningen teller nå totalt 24 medlemsbedrifter.

Medlemsbedrifter er Bergen Kommune, Bergen Taxi, Bergens Tidende, BIR Privat, Bluegarden, Chess Communications, Falc Nutec, Fjordkraft, Gjensidige Forsikring, Kundetjenester, NextGenTel, Skandiabanken, Skyss, Sparebanken Vest, Telenor, Tryg Vesta, Universitetet i Bergen, Vital Forsikring.

Medlemsbedrifter som har begrenset medlemskap er: Festspillene i Bergen, Kelly Service, Proffice, Manpower, Unic Bemanning, Utvikling.org

## Arrangementer

### Ledersamling " Synliggjøring av verdiskapning i kundesentre "

I mai ledet Steinar Christensen ID Capital en workshop med tema "Synliggjøring av verdiskapning i kundesentre". I noen år har vi sett en trend for kundesentre fra å være rene kostsentre (med hovedfokus på cost per call m.m.) til å bevege seg i retning mot et profitsenter. En sentral forutsetning for å være et profitsenter er å kunne dokumentere inntjening, og dermed senterets bidrag til selskapets verdiskapning.

20 deltakere

### Hvordan mestre en travel hverdag?

I begynnelsen av november inviterte BKF til storsamling for medarbeidere og ledere i medlemsbedriftene. Samlingen var todelt, eller egentlig tredelt, med herlig mat, en spennende foredragsholder innledningsvis, og lærerik og morsom quiz etterpå.

67 deltakere

### Hverdagskreativitet

Februar 2010 gjennomførte vi en samling for topp-og mellomledere med tema kreativitet og kreative teknikker i hverdagen. Samlingen ble ledet av Kjell Morten Brendøy, Puzzle Learning, og tilbakemeldingene fra deltakerne var svært positive.

15 deltakere

### Gimmicks - Vi utfordrer til interne aktiviteter i kundesentrene

Aktiviteten ble gjennomført i januar og februar 2010. Gimmickene, hhv iPod, billetter til "Drit i å danse" og gavekort, skal brukes til aktiviteter internt i medlemsbedriftenes Kundesentre. Målet er å fremme og øke service- og salgsarbeidet, samt bidra til at Bergen når målet om å bli Kundeserviceby nr. 1! Vi har fått utelukkende positiv respons på aktiviteten.

### Workshops - "Synliggjøring av verdiskapning i kundesentre"

På bakgrunn av stor etterspørsel gjennomførte vi i februar og mars to nye workshoper med fokus på "synliggjøring av verdiskapning i kundesentre". Begge ble ledet av Steinar Christensen.

16 deltakere

### KS-dagene 2009

Kundeservedagene 2009 ble arrangert på Magnus Barfot i Bergen 16. og 17. September. Konferansen hadde tittelen "Det é service det!!", og vi satte søkelyset på hva som virkelig er god service.

Med ny deltakerrekord og mange spennende foredragsholdere, er vi svært godt fornøyd med gjennomføringen av årets konferanse, som virkelig satte service på dagsorden.

Konferansen ga også et overskudd som brukes til ulike aktiviteter ut mot medlemsbedriftene, alt med hensikt å gjøre Bergen til kundeserviceby nr. 1.



## Økonomi

### Regnskap 2009

<b>INNETEKTER</b>	<b>Regnskap</b>	<b>Budsjett</b>
Kontingent	190 000	202 500
KS DAGENE	237 112	0,00
<b>Sum inntekter</b>	<b>427 112</b>	<b>202 500</b>
 <b>KOSTNADER</b>		
Toppledersamling	-25 285	-50 000
Mellomledersamling	-39 484	-50 000
Arr medarbeidere	-49 989	-50 000
Div aktiviteter mdlbedr	-100 090	-100 000
WEB	-10 737	-12 750
Div KS Dagene	-15 307	-25 000
Diverse	-2 100	-5 000
Koordinator	-32 624	-32 625
<b>Sum kostnader</b>	<b>-275 618</b>	<b>-325 375</b>
 <b>BALANSE</b>		
Egenkapital	242 345	
Opptjent egenkapital	154 763	
<b>Sum egenkapital</b>	<b>397 108</b>	

## Budsjett 2010

### INNTEKTER

Kontingent

**Sum inntekter**

### BUDSJETT

225 000

**225 000**

### KOSTNADER

Toppledersamling

Mellomledersamling

Arrangement for medarbeidere

Diverse aktiviteter for medlemsbedriftene

Studietur - Kaospilotene

WEB

Koordinator

Diverse

**Sum kostnader**

### BUDSJETT

-50 000

-50 000

-50 000

-100 000

-90 000

-12 000

-30 000

-15 000

**-397 000**

## Budsjettresultat 2010

Inntekter

Kostnader

Underbalanse som dekkes av egenkapital

225 000

-397 000

-172 000