

Årsrapport for 2013

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.

Foreningens formål er å gjøre Bergen til Kundeserviceby nr 1 i Norge. Dette skal vi oppnå ved å lære av, utfordre og dele med hverandre. Selv om flere av våre medlemmer er konkurrenter har vi en felles interesse i å gjøre Bergensregionen sterk på kundeservice.

Foreningen ble etablert 5. februar 2002 og ble i 2010 registrert i Brønnøysundregistrene.

Medlemsbedrifter

Bergen Kundeserviceforum bestod i 2013 av 25 medlemsbedrifter.

Medlemsbedriftene var:

Bergen kommune	Bergen Taxi	Fjordkraft AS
Gjensidige Forsikring ASA	BKK Kundetjenester AS	Skandiabanken
Telenor Norge AS	Skyss	Sparebanken Vest
NextGenTel AS	Schibsted Norge	DNB Livsforsikring ASA
Universitetet i Bergen	Teliasonera Norge AS/Chess	BIR Privat AS
Frende Skadeforsikring AS	Tryg Forsikring	Rieber & Søn ASA
Bell Communication AS	Helse Bergen HF	

Medlemsbedrifter med begrenset medlemskap var:

Proffice Bergen	Manpower AS	Bemanningsbyraet
Kelly Services	Adecco	

Styret 2013

Årsmøtet for 2013 valgte følgende styre:

- Bergen kommune, v / Lillian Røthe
 - Leder til 2014
 - Valgt som styremedlem til 2014
- NextGentel, v / Cathrine Tøsse
 - Valgt som styremedlem til 2015
- Universitetet i Bergen, v / Magne Bergland
 - Valgt som styremedlem til 2015
- Teliasonera Norge AS/Chess, v / Irene Fauskanger
 - Valgt som styremedlem til 2015

Styrets øvrige medlemmer i 2013 var Tryg Forsikring v / Tore Ek som ble valgt frem til 2014 ved årsmøtet 31. mars 2012.

Styret har i tråd med tidligere års praksis gjennomført månedlige styremøter primært i Bergen kommune sine lokaler i Rådhuset. Oppslutningen på styremøtene har vært svært god og etterfølgende arbeid er blitt gjort effektivt.

Styret har i 2013 fokusert på å arrangere aktiviteter som bidrar til å styrke faglig innsikt og utveksling av erfaringer mellom medlemsbedriftene. Særlig har styret rettet fokus på å arrangere aktiviteter etter innspill og ønsker fra foreningens medlemmer. Innspill fra foreningens medlemsbedrifter vil være viktig i foreningens videre arbeid for å gi medlemmene et størst mulig utbytte.

Kai-Ståle Kristiansen har i 2013 fortsatt sitt arbeid som koordinator for styret. Grunnet utenlandsstudier fra høsten av er oppdraget avtalt avsluttet sommeren 2014.

I 2013 har styret jobbet mye med, og lansert foreningens nye websider. Arbeidet har vært tidkrevende, men styret har sett seg svært fornøyd med det endelige resultatet. Lanseringen har gjort at Bergen kundeserviceforum i dag har moderne websider og en ny kommunikasjonskanal ut mot våre medlemsbedrifter og andre eksterne bedrifter. Foreningen har et ønske om å tiltrekke seg nye medlemsbedrifter for å bygge ut et nettverk i arbeidet mot å bli kundeserviceby nr. 1 i Norge. Styret vil fortsette arbeidet med websidene for å sikre en god kommunikasjon mot våre medlemsbedrifter. I tilknytning til de nye websidene startet foreningen opp prosjektet "Månedens servicebedrift". Foreningen har også opprettet en egen Facebookside.

For å hente inspirasjon til nye arrangement for foreningens medlemmer deltok noen av styrets medlemmer på Servicekonferansen 2013, Digitalisering – det handler om mennesker! arrangert av Forum for offentlig service.

Aktiviteter

Frokostseminar 15. januar 2013 – Vikarbyrådirektivet

Bergen Kundeserviceforum startet året med et frokostseminar der temaet var "Nye regler om innleie fra bemanningsbransjen" – gjennomført ved EUs vikarbyrådirektiv. Foredragsholder var Per Bergerud fra foreningens egen medlemsbedrift Proffice. Gjennomgangen ble oppfattet som svært nyttig for de fremmøtte.

Ledersamling 29. mai 2013 – Hvordan arbeide med sykefravær i kundesentrene

Foreningen arrangerte ledersamling 29. mai etter innspill fra flere av våre medlemsbedrifter om oppfølging av sykemeldte og arbeid med å få ned sykefraværet. Fokus på samlingen var å belyse temaet fra ulike sider der NAV og Bergen kommune stod for innleggene. Foredragsholderne tok særlig opp problematikken med de langtidssykemeldte og gjengangerne. Før foredraget ble det servert lunsj til de ca. 30 deltakerne.

Frokostseminar 29. november 2013 – Veien frem mot helelektronisk saksgang

Etter Kundeservicedagene hvor tema var "Service i den digitale hverdagen" fulgte foreningen opp med et nytt frokostseminar hvor Bergen kommune fortalte om sitt målrettede arbeid for å gjøre de kommunale tjenestene lett tilgjengelig for innbyggerne. Foredragsholder var Vidar Aspunvik. På seminaret ble det lagt vekt på hvilke utfordringer Bergen kommune har hatt underveis i prosessen, valg som er gjort, resultatet så langt og veien videre.

Kundeservicedagene 25. og 26. september 2013 – Service i den digitale hverdagen

Kundeservicedagene 2013 var naturligvis foreningens hovedfokus i året som gikk. Det var femte gang Kundeservicedagene ble arrangert. Etter godt utført arbeid fra foreningens egen prosjektgruppe ble arrangementet en stor suksess med over 200 deltakere. Gjennom evalueringsskjema innsendt av deltakerne i ettertid har foreningen fått meget gode tilbakemeldinger både på foredragsholdere og den stemningen arrangementet legger opp til. Foreningen tar lærdom av alle tidligere arrangement for å kunne utvikle og forbedre Kundeservicedagene som er Bergen kundeserviceforum sitt flaggskip.

Prosjektgruppen og styret var fornøyd med det programmet som ble satt sammen over to dager hvor bl.a. foreningens egne medlemsbedrifter Sparebanken Vest med foredraget "Forbrukeratferd i vår digitale hverdag" og Fjordkraft med foredraget "hvordan ta vare på

kunden – på kundens premisser” var innslag. Foreningen ønsker også å trekke frem vinnerne av arrangementets kåringer under Kundeservicedagene 2013 som var Fjordkraft for Årets servicebedrift og Bergen taxi for Årets digitale servicebedrift. Vinnerne av foreningens egen pris, Årets serviceambassadør, var Liv Strand fra Bergen kommune og Stina Månestråle Hopsdal fra DNB Liv Kundesenter.

Regnskap

Regnskap 2013

Inntekter	Regnskap	Budsjett
Kontingent	187 500,00	212 500,00
KS-dagene	41 740,75	
Renteinntekter	1 936,00	
Sum inntekter	<u>231 176,75</u>	<u>212 500,00</u>
Kostnader		
Studietur	-25 771,06	80 000,00
Ledersamling	0,00	20 000,00
Mellomledersamling	0,00	75 000,00
Medarbeidersamling	2 575,00	75 000,00
Koordinator	36 000,00	36 000,00
KS-dagene	52 500,00	50 000,00
WEB	110 689,00	105 000,00
Andre driftskostnader	23 572,00	50 000,00
Sum kostnader	<u>199 564,94</u>	<u>491 000,00</u>
Årsresultat	<u>31 611,81</u>	<u>-278 500,00</u>
Balanse		
Egenkapital pr. 1.1.2013	313 128,92	
Opptjent egenkapital	136 611,81	
Egenkapital pr. 31.12.2013	<u>449 740,73</u>	

Budsjett

Budsjett 2013

Inntekter

Kontingent	240 000,00
Sum inntekter	<u>240 000,00</u>

Kostnader

Studietur	110 000,00
Leder-/Mellomledersamling	50 000,00
Medarbeidersamling	200 000,00
Callsenterdager	30 000,00
Koordinator	36 000,00
WEB - prosjekt	25 000,00
WEB - drift	5 000,00
Andre driftskostnader	50 000,00
Sum kostnader	<u>506 000,00</u>

Budsjettert resultat 2014

Inntekter	240 000,00
Kostnader	506 000,00
Resultat dekket av egenkapital	<u>266 000,00</u>