



Informs Dashboards

Fra måling til forandring

Forudsætning

The action gap

Selvom virksomheder har succes med at indsamle feedback og kvantificere kundens oplevelser, viser undersøgelser, at de ofte kæmper med at implementere effektive strategier til at håndtere deres indsatsområder eller udnytte positiv feedback. Denne udfordring er en af de mest udbredte, virksomheder står over for, og den afstand, der eksisterer mellem måling af oplevelser og at handle på baggrund af disse målinger, er afgørende for virksomheders succes i dagens konkurrenceprægede marked.

Det er ikke nok at have data; det er nødvendigt at omsætte disse data til meningsfulde handlinger, der kan forbedre kundeoplevelsen og styrke forretningen på lang sigt.

Fokus

/INFORMS.



Nemt at bruge

Vores dashboard er intuitivt designet og nemt at navigere, hvilket gør det let for brugerne at få adgang til og forstå vigtige data uden besvær.

Eget design

Vi tilpasser dashboardets design efter dine specifikke behov og brandidentitet, hvilket sikrer en sømløs integration med din virksomheds eksisterende visuelle identitet.

Fra tal til handling

Ved at omdanne komplekse data til klare handlingsanvisninger hjælper vores dashboard dig med at træffe informerede beslutninger og implementere effektive handlinger.

Operationelt

Med realtidsdata og KPI'er giver vores dashboard øjeblikkelig indsigt i driften, hvilket muliggør hurtig identifikation af operationelle udfordringer og muligheder for forbedring.

Strategi-baseret

Vores dashboard er designet til at støtte din virksomheds strategiske mål ved at fokusere på de nøgleområder, der er afgørende for din succes og langsigtede vækst.

Ledelseorienteret

Med tydelige visualiseringer og opdaterede data giver vores dashboard ledelsen det nødvendige grundlag for at træffe velinformerede beslutninger og lede virksomheden mod succes.

Moduler

Analyze

Få overblik over mønstre, overordnede tendenser og vigtige indsigter, der hjælper med at forstå din organisations ståsted. Strategisk overblik sikrer dig mod at over eller undervurdere dine styrker og svagheder.

Identify

Identificer og dyk ned i de lokale eller situationelle styrker og svagheder din organisation har. Tag fat hvor det gør ondt eller hvor der er succeser at lære fra. Fokuser på de rette ting på det rette tidspunkt.

Listen

Lyt til dine relationers stemme gennem forskellige feedback kanaler. Hvad siger de, med deres egne ord? Det giver en omfattende forståelse af den enkelte persons hverdag, deres holdninger, ønsker og bekymringer.

Respond

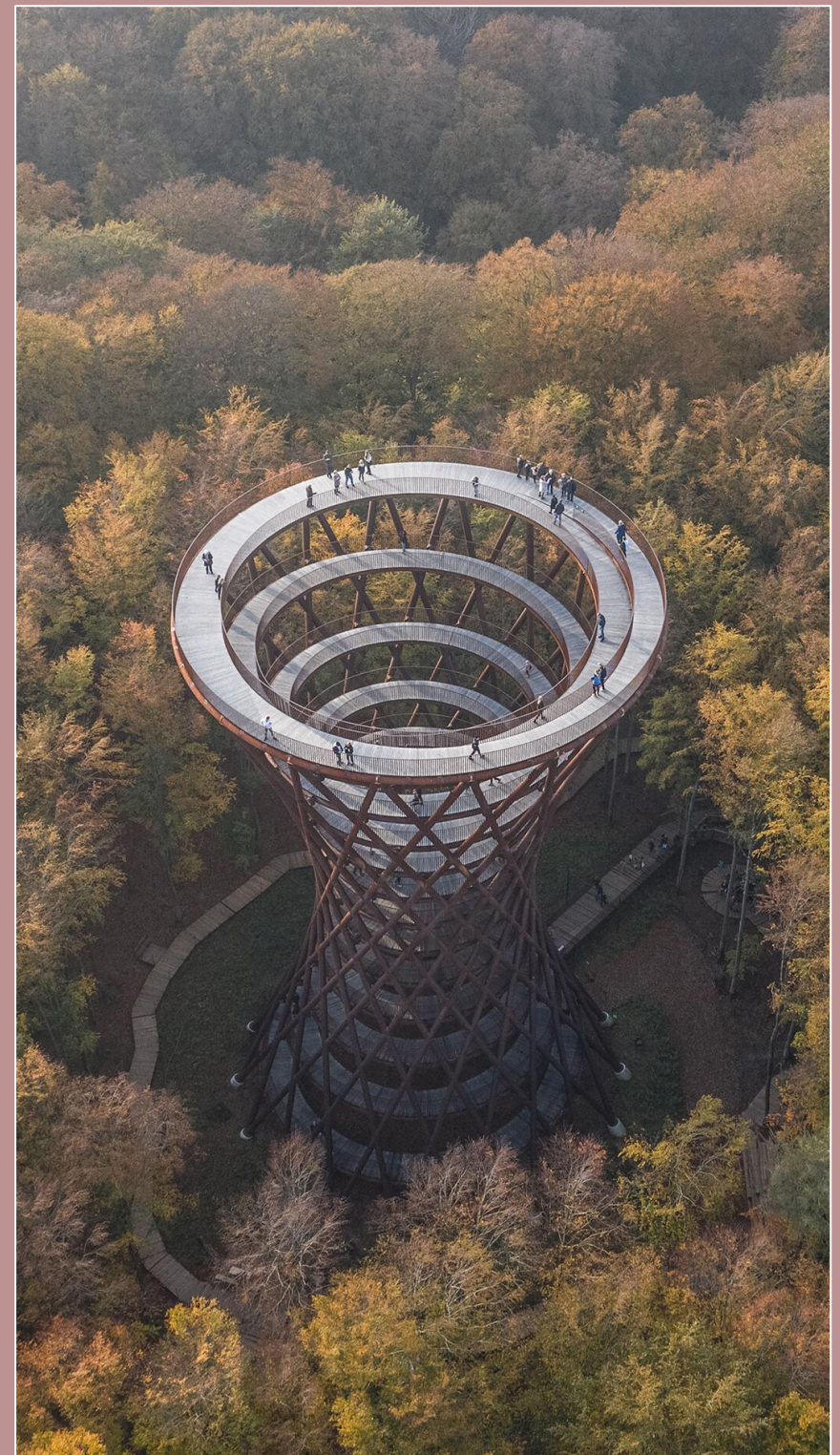
Vær til stede og gå i dialog med dine relationer. Respond-modulet giver dig konkrete redskaber til at starte dialog op med kunder eller medarbejdere, og uddelegere nødvendige opgaver internt. Der er her du skaber oplevelser, loyalitet og engagement.

Present

Præsentationsmodulet giver mulighed for at visualisere og præsentere kundeoplevelsesdata på en klar og forståelig måde. Det giver interessenter og beslutningstagere et øjebliksbillede af kundeoplevelsen og de vigtigste indsigter.

Manage

Management-modulet giver samlet overblik over om jeres kundedialog og uddelegerede opgaver bliver fulgt til dørs. Det muliggør effektiv styring og overvågning af loyalitetsprojektet. Der er her at I sikrer at jeres forandringsprojekt også bliver til virkelighed.



“Er stolt af at Atea fortsat udvikler stigende kundeloyalitet og stærke NPS scorer, i samarbejde med Informs”

Jacques Philip Christiansen, Senior Business Developer

Atea, en førende IT-infrastrukturleverandør i Norden, havde ambitioner om at løfte deres kundeloyalitet, fra en Net Promoter Score (NPS) på 5. De indgik et strategisk partnerskab med Informs, en konsulentvirksomhed inden for kundeoplevelser. Sammen udviklede de en plan for at forbedre kundeoplevelsen og øge NPS. Gennem analyse og tilpassede handlingsplaner formåede de at styrke kundeengagementet og øge tilfredsheden. På tre år steg deres NPS til 30, hvilket afspejler en betydelig forbedring af kundeoplevelsen og Atea's forpligtelse til fortsat at levere værdi til deres kunder.

Om Informs.

Data er vores metode og mindset.

Hvordan holder vi trit i en verden, der gennemgår fundamentale ændringer med en hastighed, hvor vi kun lige er begyndt at forstå konsekvenserne af?

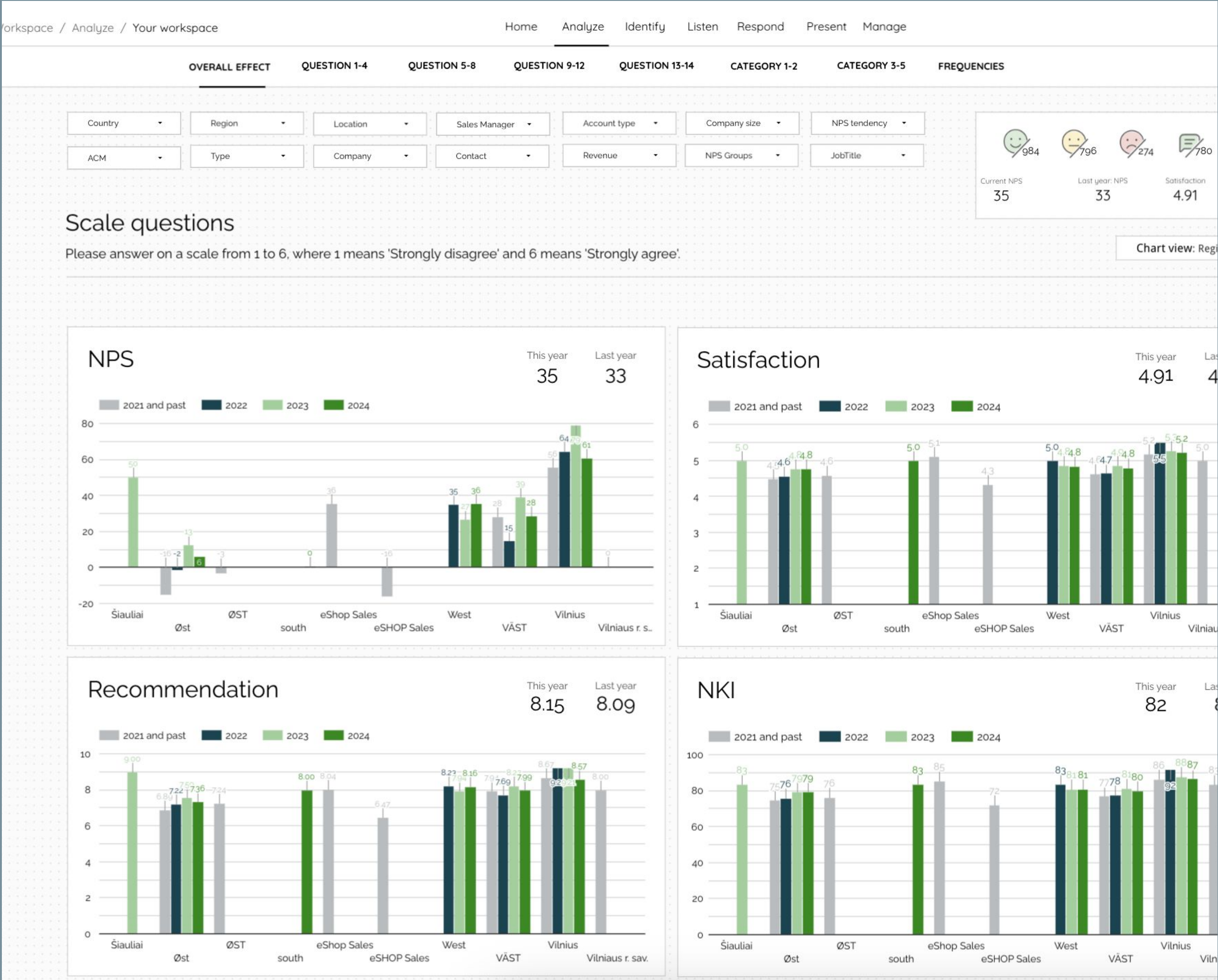
Ved at bruge data som metode og mindset arbejder vi med virksomheder og organisationer for at fokusere deres innovationsindsatser ved at give dem mulighed for effektivt at udnytte dataindsigter til at udvide deres perspektiver og fokusere på behovene hos mennesker.. Vi giver virksomheder og organisationer mulighed for at innovere med større indflydelse ved hjælp af datadrevet viden, problemløsningskompetencer og praktiske værktøjer.

Vi har været i branchen i over 10 år - en periode med store samfundsmæssige overgange. Gennem årene har vi set, hvordan samarbejde er afgørende for at eliminere siloer, der hindrer innovation. Derfor designer vi stærke partnerskaber, hvor virksomheder og organisationer arbejder sammen på tværs af brancher for at drive datadrevne, digitale og sociale transformationer med langvarige resultater. *Vi bruger datadrevne missioner til at opnå disse komplekse og langsigtede overgange.*

Hvorfor missioner?

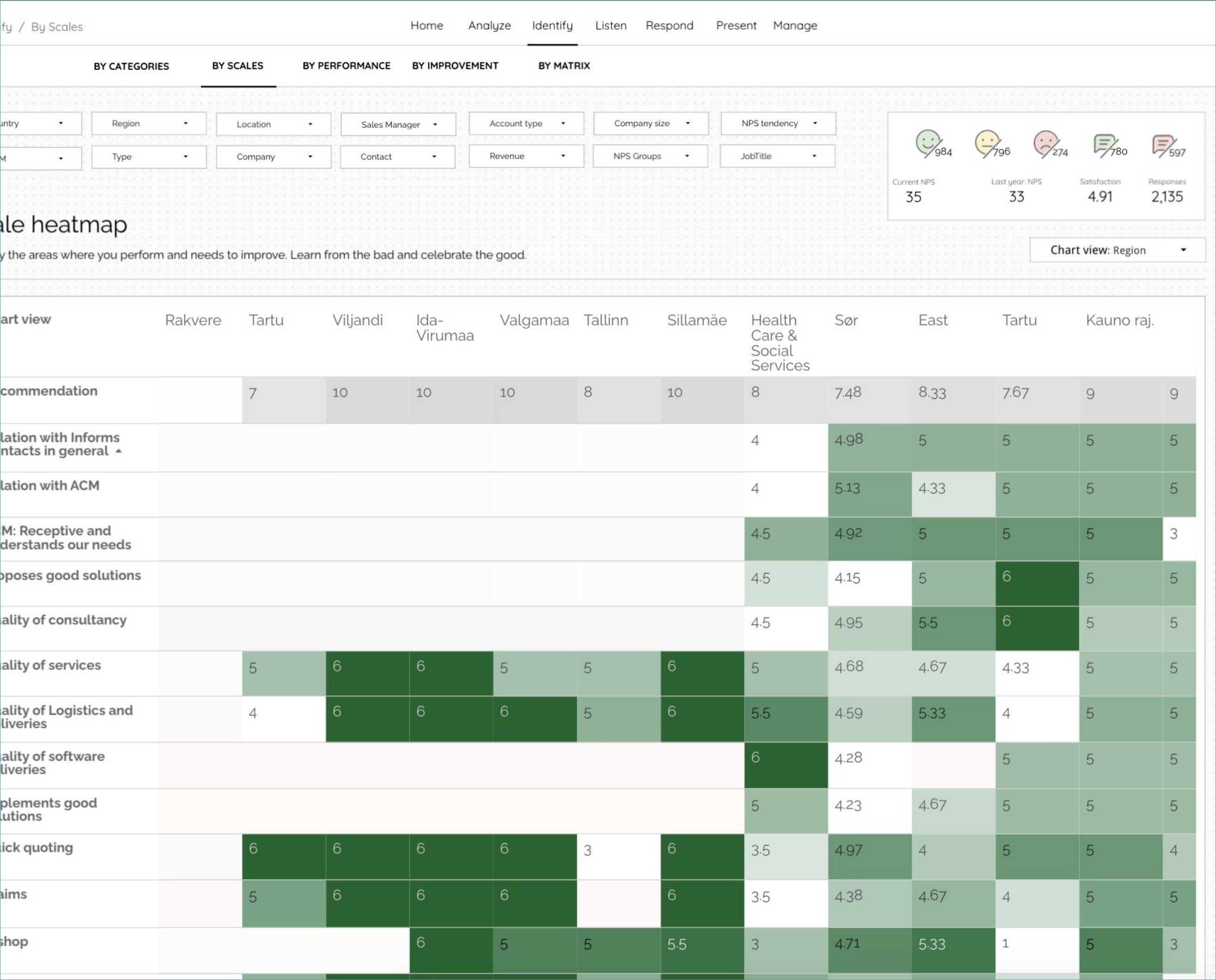
Når de bliver sat i spil med data, kan missioner hjælpe med at fastlægge en klar retning i usikre tider. De er målrettede, målbare og tidsbegrænsede. Missioner tilbyder en platform til mobilisering af ressourcer - de forener og inspirerer mennesker på tværs af organisationer til at arbejde mod et fælles mål.





I billeder

/INFORMS.



I billeder

/INFORMS.

ns

HomeAnalyzeIdentifyListenRespondPresentManage

RELATIONS

ADVISORY

QUALITY

SERVICE

IMAGE

IN GENERAL

DATA VIEWER

Region

Location

Salesteam

Account type

Company size

Year: 2023, 202... (3)

Type

Customer

Contact

Revenue

NPS Groups

JobTitle

984

796

Current NPS

35

Last year: N

33

ts: Personal Relations

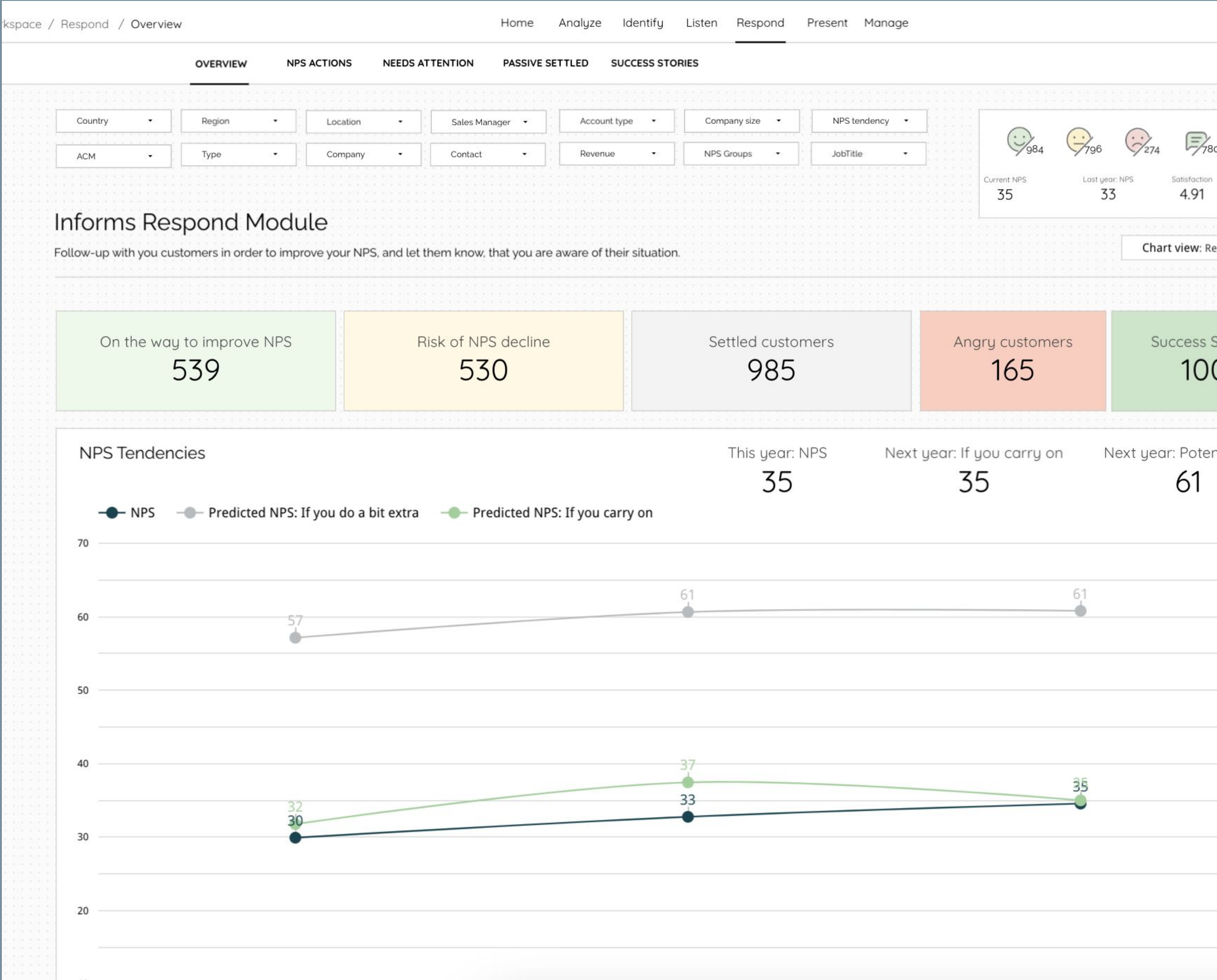
overview over all of your comments.

l Relations

Email address	Recommendation	Positive	Negative
astrida.fridmane@astrazeneca.com	10	Īpaša pateicība lvaram Kupcim par atbalstu, ko viņš sniedz AZ darbiniekiem ikdienā. Profesionāls, zinošs, vienmēr sasniedzams, atbalstošs un risinājumu meklējošs. Ļoti novērtējam. Dzintra Jevsejenko, Beāte Viksnina, Iveta Čan,- pateicība visām par precizitāti, atsaucību un pozitīvo komunikāciju!	
lars-johan.annerfors@arbetsfor-medlingen.se	7	Öppen och ärlig relation. Bra dialog.	
arild.sundberg@vgregion.se	7	Ändringar i kundteamet är gjord efter diskussion	Det fick gå alldeles för lång tid inn ändringar gjordes på Atea
lnl@andel.dk	9	stor tak til Sanni Kronborg for at være pro-aktiv omkring fornyelsen af RedHat	
Fredrik.Ronnqvist@trosa.se	9	mycket trevlig och alltid sbb hjälp!	
Anonymous	7	kompetenta	
jeart@dsb.dk	9	imødekommende i forhold til requests og forespørgsler	for meget salgsrettet uden forudgående mødebooking - det skal have governance
maria.wester@svevia.se	9	Vår kundansvarige Annika Zetterlund är mycket lyhörd, alltid hjälpsam samt kommer med bra och kloka inspel.	
par-emil.johansson@kronoberg.se	5	Vår kundansvarige Anders Swahn är den som helt avgör vår relation med ATEA. 150% top Notch professionellt hur man ska agera med att leverera värde till kunden och lyss på kundens behov.	
sune.renstrom@boliden.com	5	Vår kundansvarig är trevlig men vi hör inte av honom så ofta Axel är sbb och proffsig i sin återkoppling. Dessutom trevlig	

I billeder

/INFORMS.



I billeder

/INFORMS.

Priority

HomeAnalyzeIdentifyListenRespondPresentManage

OVERVIEWSCALE/PRIORITYRESPONSESCOMMENTS

Region

Location

Salesteam

Account type

Company size

Year: 2023, 2022, (3)

Type

Customer

Contact

Revenue

NPS Groups

JobTitle

984

796

Current NPS

35

Last year: NPS

33

Overview

Summary of the most important data on the customer. Remember to pick a customer in the filter menu.

Time

30

33

35

2022

2023

2024

Aggregated scores over time

Year	2024	2023
Recommendation	8.1	8.1
Personal relations	5.4	5.4
Trusted advisor	5.1	5.1
Quality	5.0	4.9
Atea Image	5.2	5.2
Customer Service	5.0	5.0

nts this year

	NPS Groups	NPS Tendency	Recommendation	Satisfaction	Personal relations	Trusted advisor	Quality	Atea Image	Customer Service	Comments: Best performance	Please leave a comment. Please elaborate on your own words what you think about the customer service.
Passives	Passives	Settled	7	5	6	5	4.5	5	4.5		

I billeder

/INFORMS.

on Plans

HomeAnalyzeIdentifyListenRespondPresentManage

ACTION PLANS

ACTION LIST

SUCCESS STORIES

Region

Location

Salesteam

Account type

Company size

Year: 2023, 202... (3)

Type

Customer

Contact

Revenue

NPS Groups

JobTitle

984

Current NPS

35

796

Last year

33

Dashboard

all the actions you have added to your dashboard.

er time

ment

Follow-up

Action plan

1

29. jan. 2024

1

27. jan. 2024

Action types

1

1

1

AS

Email

hakan.axelsson@varberg.se

Company

Varbergs kommun

Description

asdjaslædjasældjsadæ