



Informs Research

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.



Strategisk partner

Vores succes afhænger af jeres strategiske succes og vi engagerer os i, hvem du er som virksomhed. Vi ved at I er unikke, også selv om der kan være andre der ligner. Vi er ikke kun en leverandør, men en del af jeres team, der altid leverer til tiden og til den aftalte pris.

Data

Vi arbejder med hårde og bløde data, der giver et samlet overblik. Bløde data er typisk tilbagemeldinger om oplevelser fra kunder eller medarbejdere. Hårde data kan komme fra CRM, økonomisystemer, AI eller enhver anden form for datakilde.

Forandring

Reel forandring, der udnytter det forandringspotentiale der opstår i dialog med relationer, kræver at man sikrer strukturerede, overskuelige og brugbare redskaber. Informis er også IT udviklere, der skaber de nødvendige redskaber.

Relationer

Vi arbejder med jeres relationer, eksterne som interne, såsom kunder, leverandører, partnere, elever eller andre organisationer. Internt inddrager og kommunikerer vi med alle lag i jeres organisation, strategisk, taktisk og operationelt.

Skalerbart

Vi arbejder iterativt og agilt. Det der er den bedste løsning i dag, kan være en forældet løsning i morgen. Vi søger altid skalerbahed i vores projekter, løsninger og platforme. Vi udvikler med øje for fleksibilitet og forandring.

Medejerskab

Vi søger at skabe bottom-up forandring, ved at inddrage alle led i jeres organisation. Alle skal forstå, hvorfor feedback er læring og ikke overvågning. Vi skaber oplevelsen af empowerment og agency der skaber engagement hos medarbejderne.

Redskaber

Rådgivning

Vi følger jer hele vejen. Vi projektleder, så vi når de aftalte mål hver gang. Vi rådgiver så I er sikret relevans og effektivitet. Vi gennemfører workshops, fokusgrupper og personlige interviews, så alle nødvendige stemmer er hørt.

Metode

Vi bruger kvantitativ research og andre datakilder. Vi bygger på NPS, EPSI og andre segmenteringsmodeller. Vi gennemfører årlige strategiske CX og EX loyalitetsprojekter og bygger automatiske touchpoint og kunderejse-løsninger.

Indhold

Vi bygger og kvalitetssikrer alt dit indhold. Vi sikrer at alle spørgeskemaer og datastrukturer er af høj kvalitet samt at tekster, brugerflader og grafisk design er tilpasset til dit brand og din visuelle identitet.

Rapportering

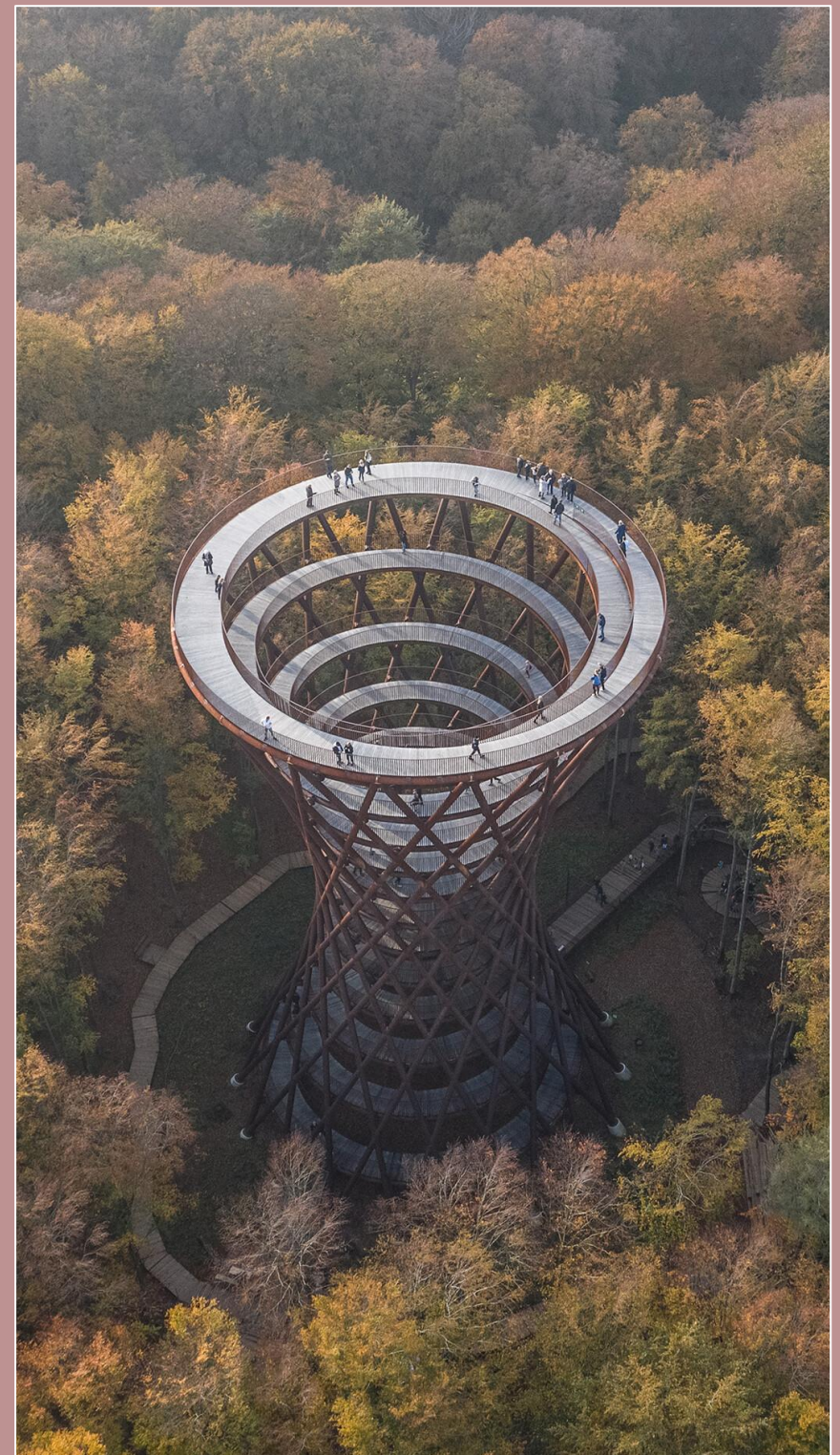
Vi har dashboardstandarder og kundekort, der sikrer jeres interne strategiudvikling og processtyring. Vi laver og præsenterer management rapporter med predictive analytics for at sikre jer det bedste strategiske kick of og at I arbejder i den rigtige retning.

IT

I en tid, hvor spamfiltre blokerer mange emails med links har vi en stor værktøjskasse til at nå frem til dine relationer. Vi har mange års erfaring med systemintegrationer og automatisering af processer.

Standarder

Vi har vores standarder og redskaber på plads baseret på årtiers samarbejde med de største danske og internationale organisationer. Vi tilpasser standarderne og redskaberne til dine behov, så vi får det bedste af begge verdener.



“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.



ATEA



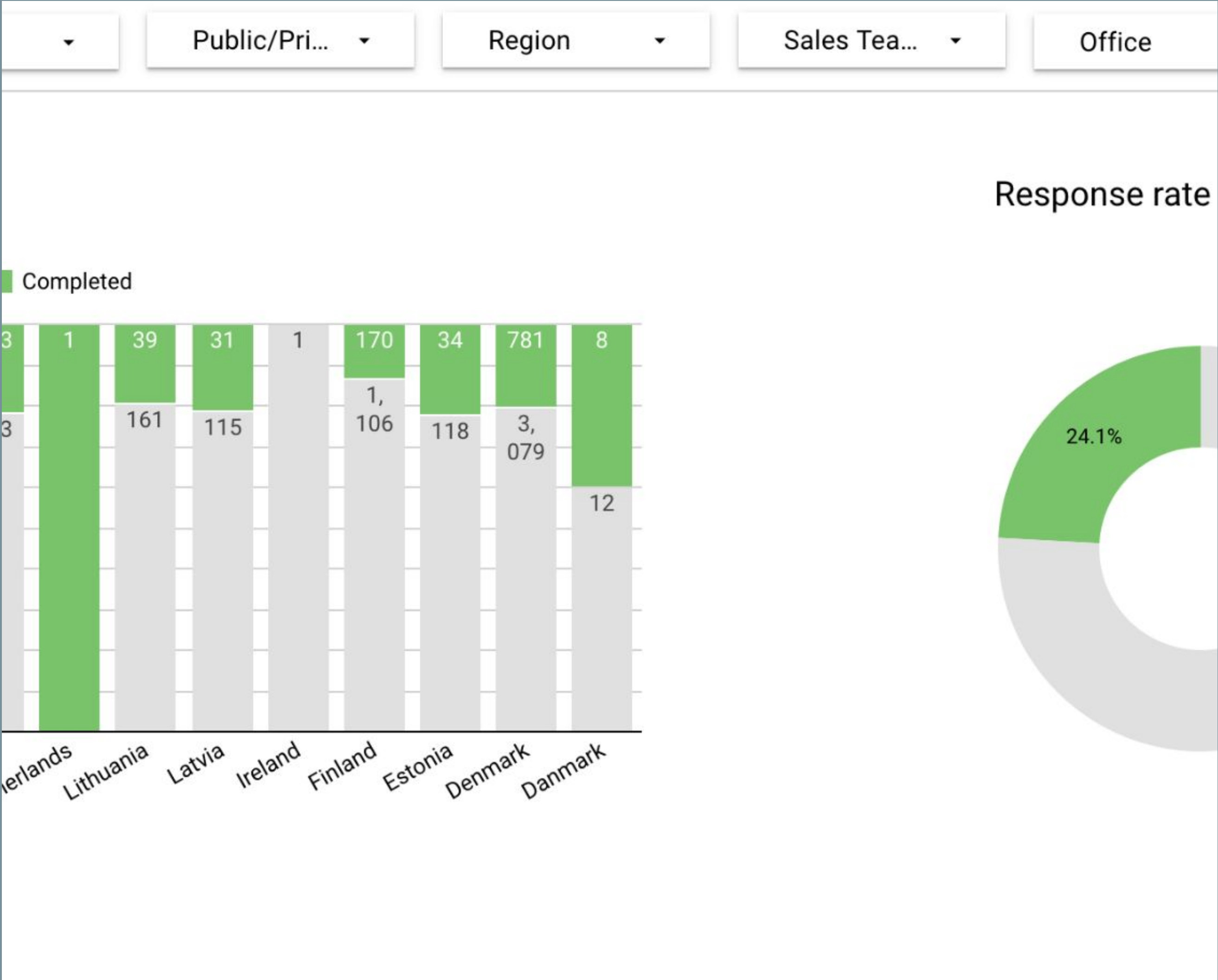
Kære Preview,

Vi har ikke registreret dit svar på Ateas kundetilfredshedsundersøgelse. Vi stræber hele tiden efter at blive bedre, og derfor håber vi, at du vil bruge 3-5 minutter på at fortælle os, hvad vi gør godt, og hvor vi kan forbedre os.

Hvis du har lyst til at hjælpe os, så klik på dette link **inden den 29. marts 2024:**

[Gå til undersøgelsen](#)

I billeder



ATEA

GDPR

I give Atea permission to save my answers and data related to this customer s

Atea uses the survey data to improve the services we deliver to you. In some cases, we will contact you to get a deeper understanding
you get the best experience with us as a supplier. We store your data in order to track our performance over time and to secure that our
pact on your experience with us as a supplier. Your data will automatically be anonymized after two years. [Read more about](#)

Datalytic is Atea's trusted survey partner. Informs Survey Software is used to conduct the survey and they live up to the

I consent, begin the customer satisfaction survey

I do not consent, I do not

Previous

Next