if...

KUNDER OG FOLKA VÅRE I SENTRUM

TOVE SKARSHEIM, KUNDESENTERET IF PRIVAT

Servicekonferansen 19. september 2019

IF KUNDESENTER PRIVAT NORGE

360 FINE FOLK

1,8 MILLIONER KONTAKTER

620 000 KUNDER

TRONDHEIM

VÆKERØ
HOVEDKONTOR

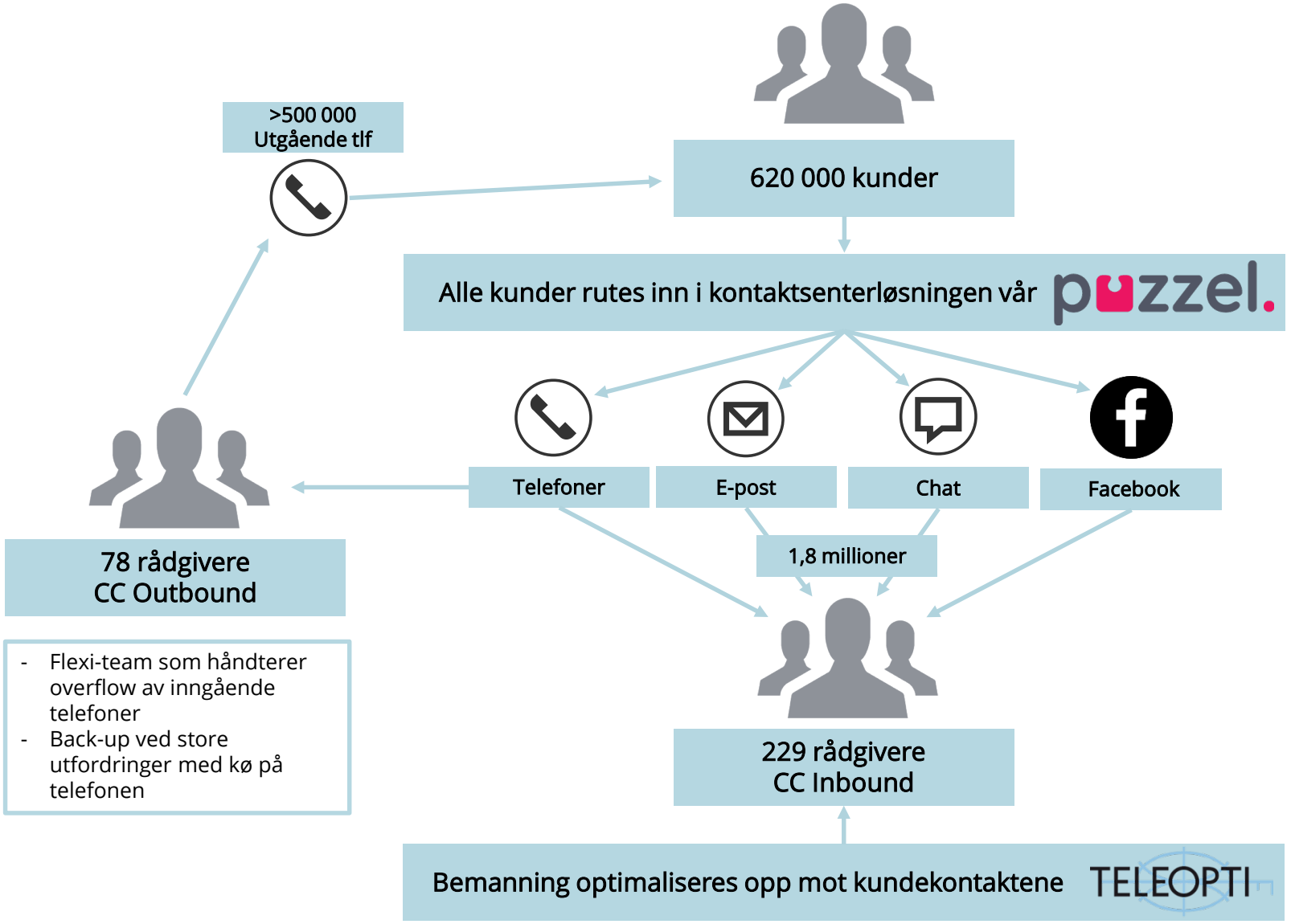
SARPSBORG

GRIMSTAD

Rolig, vi hjelper deg.

KONTAKTSENTERLØSNING KUNDESENTER PRIVAT NORGE

Åpningstider:
Mandag – fredag: 08-21
Lørdag: 09-17
Søndag: 12-19



- Flexi-team som håndterer overflow av inngående telefoner
- Back-up ved store utfordringer med kø på telefonen

Rolig, vi hjelper deg.

360 FINE FOLK

WE ARE SPECIAL PEOPLE,
WE ARE PEOPLE DEDICATED TO HELPING OTHER PEOPLE

Rolig, vi hjelper deg.

Rolig, vi hjelper deg.

HVORFOR EKSISTERER IF?

Rolig, vi hjelper deg

Vår plikt:

SIKRE AT VÅRE KUNDER ER RIKTIG FORSIKRET

og:

HJELPE VÅRE KUNDER NÅR NOE SKJER

if...

Rolig. vi hjelper deg.

TARGET VS. PURPOSE

ØKT KUNDEORIENTERING I ALT VI GJØR

STOLTHET OG ANSVAR

LEDERSKAP OG KULTUR

Rolig. vi hjelper deg.

TARGET VS. PURPOSE

Rolig. vi hjelper deg.

Kundeservice dagene 2017
Årets beste kundeservice 2016
Årets beste kundeservice - forsikring
KSindeks
IF
IF
Vi gratulerer IF med beste kundeservice innenfor kategorien Forsikring.
Utnevnelsen baserer seg på resultater fra Norges største kundeserviceundersøkelse.
Direktør Kantar TNS
KANTAR TNS
LOXY SOFT
Årets beste kundeservice 2016
Årets beste kundeservice - Totalt
KSindeks
IF
IF
Scandinavian Technology Institute
A SOLAR GROUP COMPANY
Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING
salesforce
Tekna
KSindeks
Intelecom
LOXY SOFT
KANTAR TNS

...OG IGJEN GÅR PRISEN

TIL IF SKADEFORSIKRING!

324

Guttas

«EFFORTS AND COURAGE ARE NOT ENOUGH WITHOUT PURPOSE AND DIRECTION»

John F. Kennedy

Rolig, vi hjelper deg.

Rolig, vi hjelper deg.

Vi er råest på rådgivning!

LEDERSKAP OG KULTUR

Rolig. vi hjelper deg.

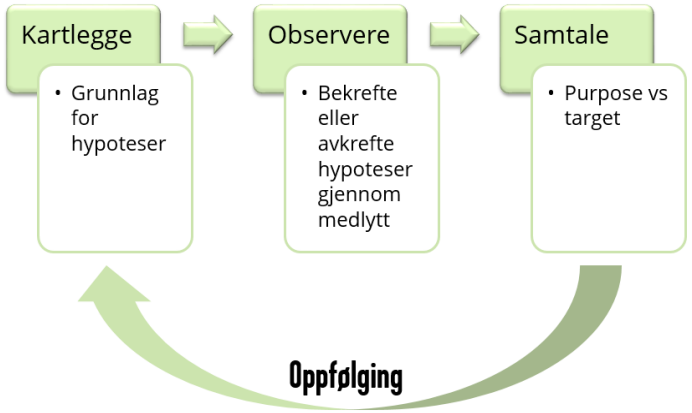
STOLT AV VÅR KULTUR

TRENING SOM EN DEL AV HVERDAGEN

KOMPETANSEMODELL

	UTVIKLINGS-OMRÅDER	I.	II.	III.
SELF & TEAM	Personlig utvikling			
	Teamstøtte			
CUSTOMER & INITIATIVES	Proaktivitet			
	Kommunikasjon og interaksjon			
	Serviceholdninger			
BUSINESS & PERFORMANCE	Produktkunnskap			
	Systemkunnskap			
	Prosesskunnskap			
	Kontinuerlige Forbedringer			

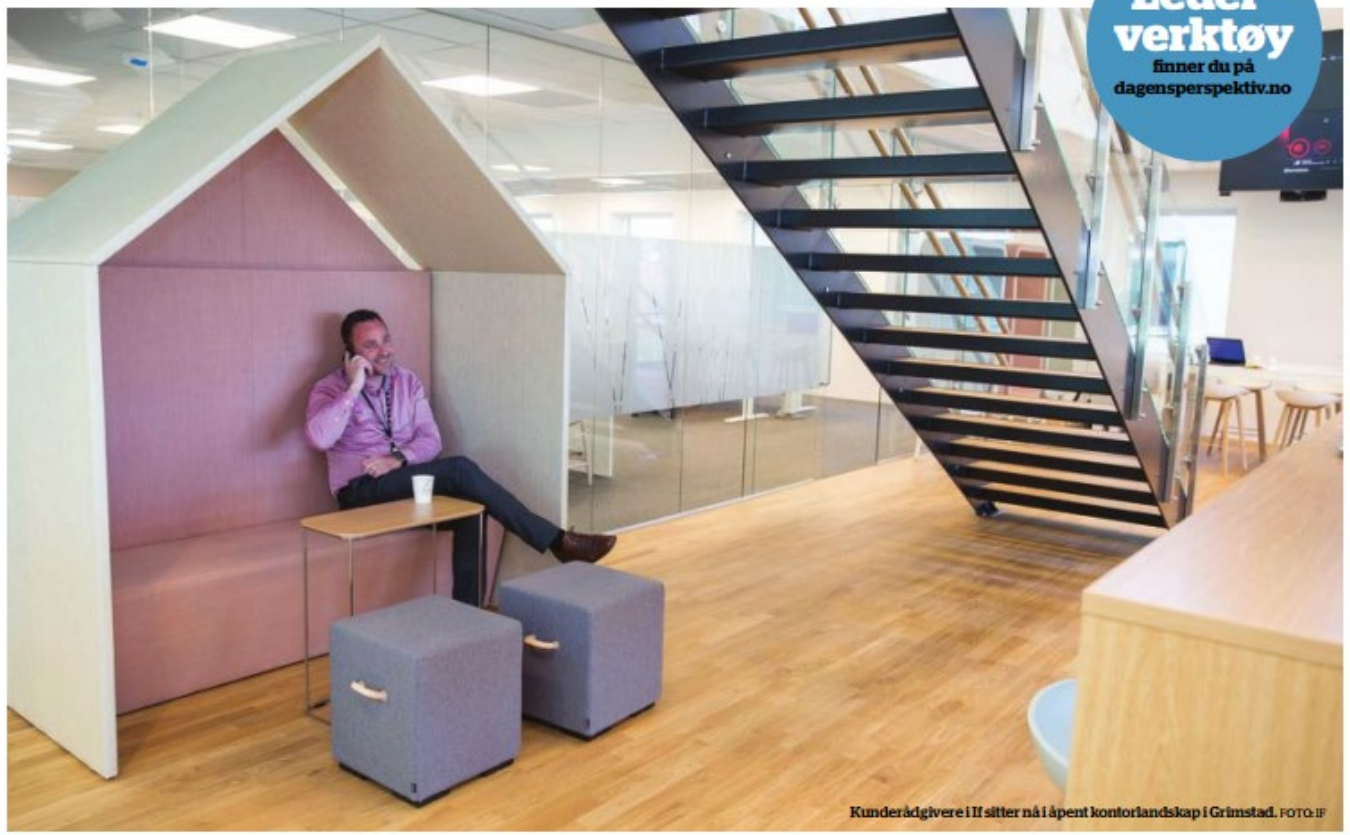
FEEDBACK



DASHBOARD

Rolig, vi hjelper deg.

Leder-verktøy finner du på dagensperspektiv.no



Kunderådgivere i If sitter nå i åpent kontorlandskap i Grimstad. FOTO: IF

Motiverer ansatte uten pisk og gulrot

Tidligere var den individuelle bonusen basert på blant annet salget til hver rådgiver i kundesenteret i If. Ansatte jobbet mot egne mål og ikke nødvendigvis kundenes mål. Nå har ledelsen snudd bedriftskulturen på hode og har samtidig oppnådd økt arbeidsglede på arbeidsplassen.

søkelse for å finne ut hva som måtte til for å bli Norges beste arbeidsplass. Tilbakemeldinger, å bli sett og utvikle seg var nøkkelordene for at de ansatte skulle få en «endelig mandag»-innstilling.

– Jeg ble veldig overrasket over at ikke mer av de tradisjonelle belønningene kom opp. Nå har vi endret mye i organisasjonen for å få dette til. Det mange bedrifter gjør feil er at de bare tar bort noe uten å erstatte det med noe annet. Vi

if...
Rolig. vi hjelper deg.

ØKT KUNDEORIENTERING I ALT VI GJØR

Rolig. vi hjelper deg.

IDÉBANKEN

[redacted]

Rolig. vi hjelper deg.

HVORDAN VI JOBBER MED FORBEDRINGER

Gjennom systematisk arbeid identifisere gjengangere som skaper problemer for våre kunder

FEEDBACK

DYBDE-ANALYSE

SAMTALE-ARKIV

KUNDEREISER

IDÉBANK

Årlig ca. 40 000 observasjoner som gir grunnlag for videre analyse og arbeid

Rolig, vi hjelper deg.

STOLTHET OG ANSVAR

Rolig. vi hjelper deg.

Skal skape Sørlandets beste arbeidsplass

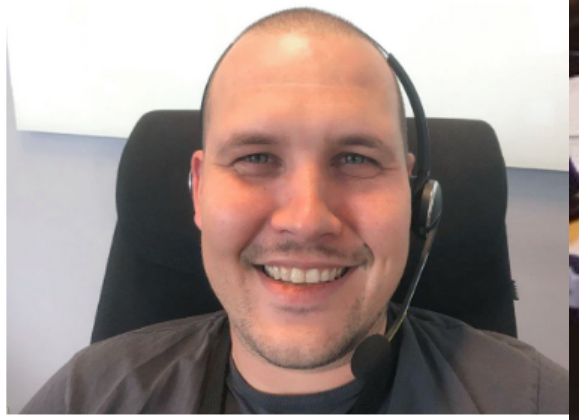
– FORTELLER DATTEREN MIN AT JEG JOBBER SOM SUPERHELT

Tim Moen er stolt av å jobbe If, og mener få jobber er så meningsfulle som forsikringsrådgivning.

Tim Moen ble nylig kåret til årets kollega på Privat Norges kundesenter i Sarpsborg. Han er stolt av å jobbe i If, og stiller mer enn gjerne opp for kollegaene sine.

– Jeg jobber med så mange fantastiske folk, som gjør at jeg gleder meg til å gå på jobb hver dag. Det gir meg også inspirasjon til å gi av meg selv, hjelpe til hvis andre trenger det, og skape en positiv stemning på jobb, sier Moen.

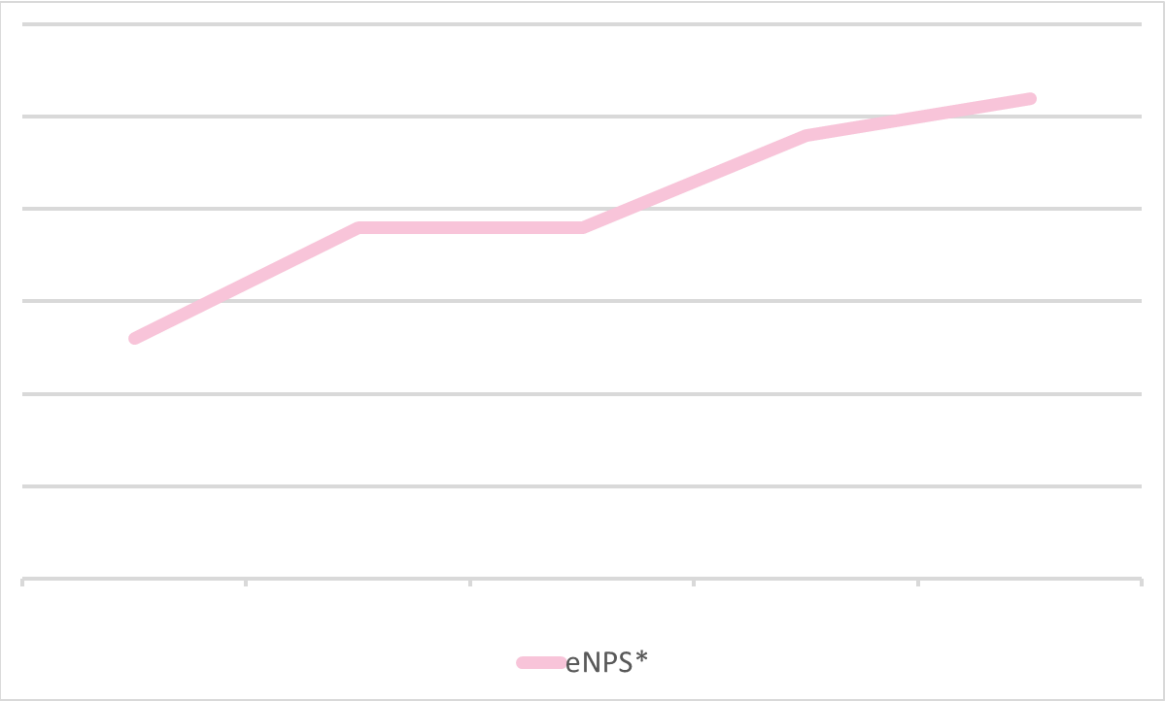
Han mener alle medarbeidere sitter med nøkkelen til et godt arbeidsmiljø, og synes selv det er viktig å møte på jobb med en positiv holdning til kolleger og kunder.



Tim Moen.

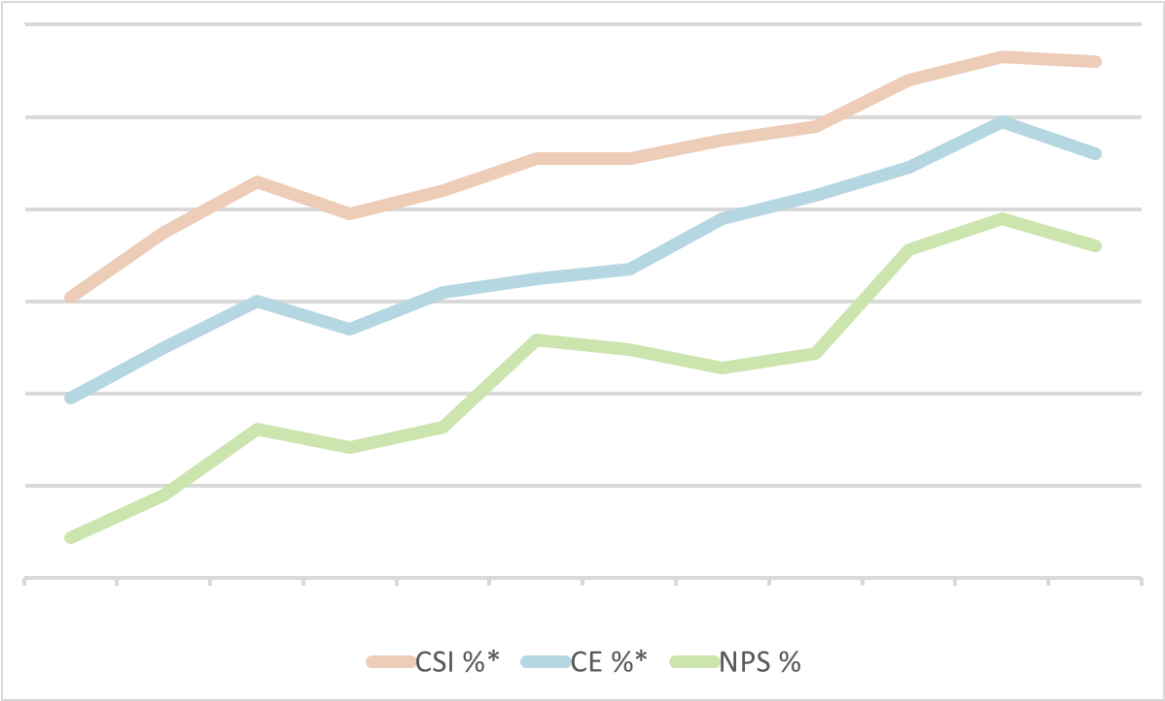
VEIEN TIL KUNDENES HJERTE GÅR GJENNOM MEDARBEIDERNES HJERTER

MEDARBEIDERNE ER MER FORNØYDE



**eNPS – Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale If som arbeidsgiver?*

KUNDENE ER MER FORNØYDE



**CSI – Hvor fornøyd er du med servicen du fikk?*
**CE – Hvor enkelt var det å ordne det du lurte på?*
**NPS - Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale If som forsikringsselskap?*

Rolig. vi hjelper deg.

FORTELL HISTORIENE OM VÅRE HELTER

Fra: formnoreply@if.se
Sendt: 20.02.2019 14:36:57
til: webservice@if.no
Sak: Henvendelse fra if.no
Fullt navn* : E-post* :
Telefon* :

Skriv melding* :

I have just been helped in a phonecall by a member of the IF team called Daniel.
He is probably the kindest, most empathetic and helpful person I have ever talked to in an insurance company....
or any financial services company. I was very emotionally moved by the experience....
a rare moment of genuine human kindness... between strangers. I will not forget the experience.
His kindness and understanding have changed my opinion of IF fundamentally... you have always been quite good
but now you are an exceptional company..... the best insurance company in the world. Thank you!
And if you can.... please let him know how grateful I am to him.

if...

Rolig, vi hjelper deg.