



CX – Kundeopplevelse av WinTid

40 BUILDING ON
YEARS OF
COMMITMENT

Anna Fahlén

CGI

Kundeopplevelse - Customer eXperience (CX)

Kundeopplevelse kan defineres som summen av alle inntrykk og erfaringer en kunde har av en leverandør av produkter og tjenester gjennom hele relasjonen med denne leverandøren.

Det kan også brukes for å beskrive en enkelt opplevelse som en kunde har knyttet til en transaksjon eller kontakt.

ref. Wikipedia



Kundeopplevelse - Customer eXperience (CX)

Eller...

Den helhetlige kundeopplevelsen av å være bruker av WinTid.

- Hvordan oppleves det å være WinTid-kunde?
- Hvordan oppleves det å bruke WinTid til daglig? Løser WinTid kundens behov?
- Hvordan oppleves servicen vi tilbyr?



Kundeopplevelse - Customer experience (CX)

Hvem jobber med CX?

Stein Christiansen

e-post: stein.christiansen@cgi.com



Anna Fahlén

e-post: anna.fahlen@cgi.com



Steinar Thue

e-post: steinar.thue@cgi.com



Kundeopplevelse - Customer eXperience (CX)

Hvorfor?

- Vi ønsker å sette våre kunder i fokus
- Vi ønsker å tilpasse WinTid etter våre kunders behov og krav, for å utvikle og tilby god og riktig funksjonalitet
- Vi ønsker et tettere samarbeid med våre kunder
- Vi ønsker å holde våre kunder oppdaterte
- Vi ønsker å være oppdaterte om våre kunder
- Vi ønsker å ha kontakt med alle våre kunder også de vi ikke hører fra
- Vi ønsker å yte god service



Kundeopplevelse - Customer eXperience (CX)

Fremgangsmåte

Årlig kontakt med alle våre kunder i form av statusmøte.

Eksempel på agenda

- Status vedrørende bruk av WinTid. Hva fungerer? Hva fungerer mindre bra?
- Hvilken versjon kjører dere på?
- Hvilke moduler brukes?
- Plan for neste oppgradering?
- Planer for utvidet bruk av WinTid, overgang til og bruk av minWinTid for ansatte og ledere?
- Nyheter i siste versjoner – hva kommer av ny funksjonalitet fremover?
- Bruk av CGI support tjenester
- Ting dere vil ta opp med oss.
- SAAS/drifts tjeneste for WinTid. Hva er det og er det interessant?
- Annet



Kundeopplevelse - Customer eXperience (CX)

Status

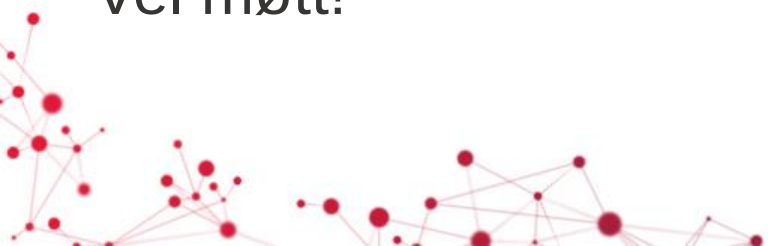
Etter en noe forsinket start...

- Over 100 har fått invitasjon via e-post
- Over 50 statusmøter har blitt holdt

Ønsker du eller din bedrift et statusmøte med oss?

Ta i så fall gjerne kontakt med Stein, Steinar, Anna eller helpdesk, så koordinerer vi et møte.

Vel møtt!



Slutt!



40
YEARS

CGI

Experience the commitment®