

■ Kundecase:

## Købstædernes Forsikring – Et sikkert beslutningsgrundlag

Hos Købstædernes Forsikring har en tilfredshedsmåling givet et kvalificeret beslutningsgrundlag for selskabets fremtidige udvikling.

### Om undersøgelsen

Relation Monitor foretog en tilfredsanalyse blandt kernekunderne i Købstædernes Forsikring: Mere end 300 uafhængige forsikringsmæglere og mæglerassistenter, der på vegne af virksomheder indhenter tilbud på forsikringer.

### Konkrete resultater

Købstædernes Forsikring har fået et solidt beslutningsgrundlag, der klart indikerer, hvordan de skal prioritere deres indsatser samt et stærk opfølgingsværktøj i forhold til de enkelte mæglere. Desuden er det blevet lettere at gennemføre beslutninger internt, fordi grundlaget ikke skal diskuteres først.

### Forbedringspotentialer

Størstedelen af forsikringssalget i Købstædernes Forsikring (KF) foregår gennem uafhængige forsikringsmæglere. Det betyder, at mæglerne – og ikke kun virksomhedernes – oplevelse af KF er vigtig, og derfor har selskabet valgt at gennemføre en tilfredsundersøgelse blandt mæglerne.

- Vi vil gerne vide, hvor vi er gode, og hvor vi er knap så gode. Det er rart at få at vide, hvor vi er gode, men det er langt mere interessant, hvor mæglerne mener, vi kan blive bedre, konstaterer Birger Lentz, mæglersalgschef i KF.

### Styrkede relationer til hver enkelt kunde

Analysen har ikke været anonym og derfor har KF adgang til hver enkelt mæglers besvarelse:

- Det giver os et temmeligt stærkt opfølgingsværktøj. Vi tager ud og besøger hver enkelt mægler og kan proaktivt og målrettet tage hånd om eventuelle utilfredse mæglere, inden de bliver så utilfredse, at de vælger os fra. Det styrker vores relationer til hver enkelt kunde, siger Birger Lentz.

“VI KAN PROAKTIVT OG MÅLRETTE TAGE HÅND OM EVENTUELLE UTILFREDSE MÆGLERE, INDEN DE BLIVER SÅ UTILFREDSE, AT DE VÆLGER OS FRA. DET STYRKER VORES RELATIONER TIL HVER ENKELT KUNDE”

### Kobling med interne data

I KF blev resultaterne fra tilfredsheds-målingen kombineret med interne oplysninger. Ved at koble analyseresultaterne med mæglerne kundebejener, har KF fået et værdifuldt udviklingsværktøj,

fortæller Birger Lentz:

- Vi havde ikke selv tænkt på at knytte interne data til analysen, men RelationMonitor anbefalede det, og det har vist sig at være en stor gevinst, at vi kan se, hvordan hver enkelt kundebejener performer over for mæglerne.



Birger Lentz, Købstædernes Forsikring

### Købstædernes Forsikring

#### Fakta:

Danmarks ældste forsikringsselskab. Et gensidigt forsikringsselskab, der er ejet af forsikringstagerne.

#### Marked:

Tegner danske forsikringer med vægt på mindre og mellemstore erhvervsvirksomheder.

#### Samarbejde med RM:

Siden 2001.

#### Resultater:

KF har opnået:

- Sikker viden om samarbejdet med mæglerne
- Et validt beslutningsgrundlag
- Et værdiskabende evalueringsværktøj
- Styrkede relationer til mæglerne

Samtlige mægleres besvarelser er blevet gennemgået af medarbejderen, der til daglig betjener mægleren.

### Bedre kommunikation

Undersøgelsen viste, at forsikringsmæglerne er ganske tilfredse med KF, men den indikerede også en række områder, hvor selskabet kan gøre det endnu bedre. Derfor har KF søsat en række initiativer, fortæller Birger Lentz:

## ■ (fortsat)

- Ud af analysen kan vi se, at vi skal gøre mere ud af vores kommunikation med mæglerne i de forskellige kontaktpunkter med KF. Der er ikke noget galt med de budskaber, vi kommunikerer, det er mere måden, vi kommunikerer på.

### Fremtidige målinger

Det er ikke fastlagt, hvornår en opfølgning på tilfredshedsanalysen blandt forsikringsmæglerne skal finde sted, men Birger Lentz er sikker på, at den vil komme:

- Vi bliver jo nødt til at vide, om vi er blevet bedre og om vores målrettede arbejde med mæglerne har rykket noget. Jeg er overbevist om, at den høje svarprocent, vi opnåede i målingen er et udtryk for, at spørgeskemaet var klart og brugervenligt. Samarbejdet med RelationMonitor har været godt, så vi vil ganske givet bede dem løse opgaven for os igen, slutter Birger Lentz.

### Din eksterne analyseafdeling

RelationMonitor er et anderledes analysefirma. Takket være den måde vi tænker på, og den måde vi arbejder på. Konceptet er ideelt til virksomheder, der ønsker en dedikeret analyseafdeling, men som af strategiske eller ressourcemæssige årsager vil outsource funktionen.

Vi er skabt til virksomheder, som vil give sig selv en markant konkurrencefordel gennem øget indsigt og viden om nøgleinteressenter.

Vores speciale er at levere solide og stærke beslutningsgrundlag til virksomhedsledelsen. Vi måler og analyserer relationer - de interne og eksterne nøgleinteressenters holdninger, motiver og forventninger.

Vores arbejde giver ledelsen overblik til at identificere, prioritere og målrette indsatserne til tiden. Kort sagt assisterer vi ledere til sikker navigation i et foranderligt marked.

Kontakt os og oplev et anderledes analysefirma.

RelationMonitor  
Symbion Science Park  
Fruebjergvej 3  
2100 København Ø

(+45) 70 25 88 52  
[www.relationmonitor.com](http://www.relationmonitor.com)  
[info@relationmonitor.com](mailto:info@relationmonitor.com)