

VEDLEGG:

Vedlegg 1: Resultat dybdeintervju

Innledning	<ul style="list-style-type: none">- Respondent nr. 1 er bedriftsrådgiver for små og mellomstore bedrifter. Har jobbet i Fjordkraft i snart seks år, begynte som telefonselger, men har i senere fått tildelt en kundeportefølje i stillingen som bedriftsrådgiver.
Bakgrunnsinformasjon	<ul style="list-style-type: none">- Hverdagen består av å kontakte flest mulig av kundene i kundeporteføljen. I tillegg tar kundene kontakt med henne.- Kundekontakten foregår over mail og telefon, det foregår heller ingen kundemøter. Det er ønskelig å få så mange som mulig inn i kundeporteføljen til respondenten.- I kundekontakten inngår litt direkte salg, i tillegg til litt rådgiving.- Bruker CRM til å søke opp kunde, som viser kundeforholdet og anleggende de har registrert. Bruker ofte systemene til å behandle f.eks. faktura, som å utsette en faktura.
Hovedspørsmål	<ul style="list-style-type: none">- Bedriftsrådgiveren er åpen for forandringer, så lenge det gir mer effektivitet og er til det bedre for arbeidsprosessen. Eksempler

	<p>bedriftsrådgiveren har på forandringer er nye leverandørsystemer i tillegg til at de bytter systemene de bruker til kredittsjekk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - For respondenten er det ingen forskjell på om det er mye eller lite forandring. Hun er positiv til forandringen så lenge den blir effektiv. - Med ordet motivasjon forbinder bedriftsrådgiveren det som får henne til å gjøre jobben bedre. I tillegg er det det som trigger henne til å få mer salg. Følelsen av å få flere kunder er også en god motivator. Jobben begynte med et visst antall kunder, det som er motiverende er at denne kundeporteføljen vokser.
<p>Kundesystemer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - For respondenten er det viktig at kundesystemet er godt utviklet og at det jobber raskt med de prosessene som må gjennomføres samtidig. - Det er viktig at man har mest mulig informasjon om kunden på det systemet man er i. I tillegg er det beste for respondenten at man slipper å ha så mange vinduer oppe samtidig. Med dette er det beste å ha så mye informasjon om kunden som mulig i det samme bildet.

- Bedriftsrådgiveren er fornøyd med systemene som brukes i dag. De har gradvis blitt bedre etterhvert. Det er likevel ønskelig med et system som har alt på en plattform. Det er tungvint å ha så mange bilder oppe samtidig og måtte bla gjennom de ulike vinduene for få tak i den informasjonen man trenger. Det er ønskelig med mer forandringer i systemene.
- Systemene er lett å lære, fordi de har en logisk oppbygging. Man trenger gjerne en del repetisjon for å bruke systemene, men den beste måten å lære de på er å lære den grunnleggende, for så å bruke dem selv og dermed lære de.
- Forrige forandring i systemet var nå i mai 2020. Forandringen gjorde at man kan se litt mer om kunden i selve kundebildet. Store forandringer skjer ikke så ofte, men kommer hele tiden små oppdateringer som f.eks. versjon 3.01 og 3.02.
- Bedriftsrådgiveren benytter ca. 80-85% av funksjonene i systemene.

	<ul style="list-style-type: none"> - Det er flere funksjoner i systemet hun ikke kan, har fått opplæring i og ikke har behov for. Flere av funksjonene hun har i kundesystemene sine er ikke for hennes avdeling, så derfor har hun ikke behov for å bruke dem. Systemene er lik for alle avdelingene, så derfor får hun opp funksjoner som er ment for enkelte andre avdelinger.
Betydning av CRM	<ul style="list-style-type: none"> - Har veldig mye å si for arbeidet. Spesielt etter Fjordkraft har begynt med mobilabonnement i tillegg til solceller. - Det er svært viktig med et velfungerende CRM system. Kan fortsatt gjøres enklere med f.eks. en mobilapp som skal kunne scanne strømmålere. Dette vil dermed gjøre kundeprosessen lettere

Vedlegg 2: Resultat dybdeintervju 2

Innledning:	Respondent nr. 2 Salgsleder på privat markedet Jobbet 9 år innenfor salg, jobbet i Fjordkraft litt under et år. Leder den interne salgsavdelingen, 4 avdelinger.
Bakgrunnsinformasjon:	Høy kunnskap innenfor salg, jobbet med dette i flere år. Blitt kåret til best i Norge innenfor salg.

	<p>God kunnskap innenfor kundesystemer, bruker dette 5-7 timer daglig og er en viktig del av jobben.</p> <p>Jobber primært innenfor tlf og epost salg. Sjekker leads og ringelister, dagen består også mye av å behandle ulike caser.</p> <p>Jobben består av motivering, salg og koordinering. Forhold til den fulle kundeprosessen arbeider han med salgsbiten, en kort, men viktig prosess. Salgsprosess kan vare alt fra 30 sekunder og utover.</p>
<p>Hovedspørsmål:</p>	<p>Synes Fjordkraft sitt system er godt, men er glad i forandring så lenge de er av betydning, ikke forandre bare for at det skal bli mer «fancy». Må være betydelig for salg eller kostnader. Tilpasser seg godt.</p> <p>Forbinder motivasjon med mestringsfølelse. Han blir motivert av å kunne se tydelige resultater og lønn. Jobber med provisjon.</p> <p>Det å få alle til å jobbe mot et felles mål, alle kan se hverandres resultater. Hjelp hverandre er svært viktig.</p>
<p>Kundesystemer:</p>	<p>Viktige faktorer i et CRM-system er brukervennlighet, et felles system for alle ansatte. Alle kan finne data. Kritisk hvordan informasjonen blir tatt videre.</p> <p>Han er fornøyd med Fjordkraft sitt system, men ser at det finnes mangler. Er en del funksjoner han ikke kan se ser ikke på seg selv som ferdig utlært. Systemet er logisk og lett. Men har ulike punkter som gjør det tungvint. Hopper primært mellom 3 ulike programmer i dag. Får alt av tall på</p>

	<p>selgerne (kan se når de går på do) produktiviteten blir registrert.</p> <p>Systemet har i dag mange små funksjoner som er unødvendige og kunne blitt fjernet for å gjøre det lettere.</p> <p>Kundesystemet har ikke blitt oppgradert på lenge, men kommet små system oppdateringer.</p> <p>Viktig å bry seg mer om kunden en selve salget forhold til kundebehandling</p>
<p>Betydning av CRM:</p>	<p>CRM kan ha større betydning for Fjordkraft i fremtiden</p> <p>Fremtiden kan by på mer selvbetjening fra kunden sin side</p> <p>Forslag om et system hvor all kundeinformasjon er samlet og kunden kan legge til informasjon selv.</p>

Vedlegg 3: Spørsmål spørreundersøkelse

Q20 Hvilken avdeling jobber du i?

Q20



- Marked
- Kundeservice privat
- Kundeservice bedrift
- Salg privat
- Salg bedrift

Page Break

Q4 I hvilken grad liker du forandringer?

Q4



- Svært godt
- Godt
- Nøytral
- Dårlig
- Svært dårlig

Page Break

Q5 I hvilken grad tilpasser du deg forandringer?

Q5



- Svært godt
- Godt
- Nøytral
- Dårlig
- Svært dårlig

Page Break

Q6 I hvilken grad liker du å gjøre ting på nye måter?

Q6



- Svært godt
- Godt
- Nøytral
- Dårlig
- Svært dårlig

Er du generelt en motivert person i jobbsammenheng?

Q13



- Svært motivert
- Motivert
- Nøytral
- Lite
- Svært lite

Page Break

Q7 Hvor motivert er du til å sette deg inn i nye systemer?



- Svært motivert
- Motivert
- Nøytral
- Lite
- Svært lite

Page Break

Hvor glad er du i sammensatte systemer? (Alt på en plattform)

Q24



- Svært glad
- Glad
- Nøytral
- Lite
- Svært lite

Page Break

I hvilken grad forenkler kundesystemer arbeidshverdagen din?

Q27



- Svært mye
- Mye
- Middels
- Lite
- Svært lite

Page Break

Q8 Hvor fornøyd er du med systemene Fjordkraft benytter i dag?



Svært fornøyd



Fornøyd

Nøytral

Lite

Svært lite

Page Break

Q12 Er det teknologiske funksjoner du savner i kundesystemene Fjordkraft benytter?



Ja

Nei



Q15 Motiverer systemene til Fjordkraft deg?

Ja



Nei



Display This Question:

If Motiverer systemene til Fjordkraft deg? Ja Is Selected

Q18

Hvordan motiverer systemene til Fjordkraft deg?



Display This Question:

If Motiverer systemene til Fjordkraft deg? Nei Is Selected

Q19

Er det systemet som er problemet?

Ja



Nei

Q21

Systemene Fjordkraft benytter er lett å lære



- Svært enig
- Enig
- Hverken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Page Break

Q22

Systemene Fjordkraft benytter er tidskrevende



- Svært enig
- Enig
- Hverken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Q23

Hvor stor del av arbeidsdagen din brukes i systemene?



- 6 - 7,5 timer
- 4,5 - 6 timer
- 3 - 4,5 timer
- 1,5 - 3 timer
- 45 min - 1,5 time
- 0 - 45 min

Page Break

Q25

I hvilken grad benytter du deg av alle funksjonene i kundesystemene til Fjordkraft?



- Svært høy
- Høy
- Nøytral
- Lite
- Svært lite

I hvilken grad hadde du satt pris på en **oppdatering** av systemene dere bruker i dag?

Q26



- Svært høy
- Høy
- Nøytral
- Liten
- Svært liten

Page Break

I hvilken grad hadde du satt pris på et **nytt** og sammensatt kundesystem i Fjordkraft? (alt på en plattform)

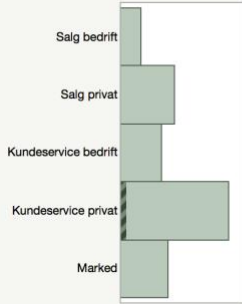
Q20



- Svært høy
- Høy
- Nøytral
- Liten
- Svært liten

Vedlegg 4: Svar spørreundersøkelse

▼ Hvilken avdeling jobber du i?

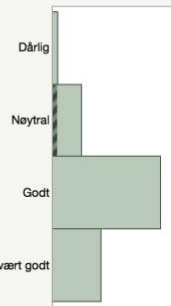


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Marked	7	0,17500
Kundeservice privat	16	0,40000
Kundeservice bedrift	6	0,15000
Salg privat	8	0,20000
Salg bedrift	3	0,07500
Total	40	1,00000
N Missing	2	

5 Levels

▼ I hvilken grad liker du forandringer?

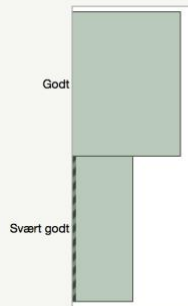


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært godt	10	0,25641
Godt	22	0,56410
Nøytral	6	0,15385
Dårlig	1	0,02564
Total	39	1,00000
N Missing	3	

4 Levels

▼ I hvilken grad tilpasser du deg forandringer?

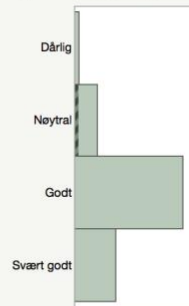


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært godt	14	0,35897
Godt	25	0,64103
Total	39	1,00000
N Missing	3	

2 Levels

▼ I hvilken grad liker du å gjøre ting på nye måter?

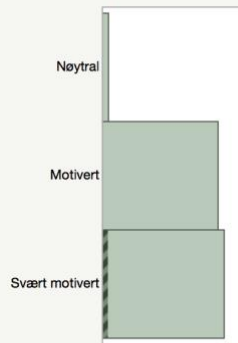


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært godt	9	0,23077
Godt	24	0,61538
Nøytral	5	0,12821
Dårlig	1	0,02564
Total	39	1,00000
N Missing	3	

4 Levels

▼ Er du generelt en motivert person i jobbsammenheng?

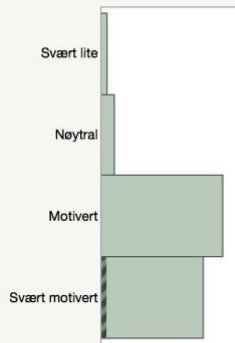


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært motivert	19	0,50000
Motivert	18	0,47368
Nøytral	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing	4	

3 Levels

▼ Hvor motivert er du til å sette deg inn i nye systemer?

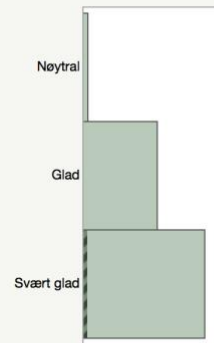


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært motivert	16	0,42105
Motivert	19	0,50000
Nøytral	2	0,05263
Svært lite	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing	4	

4 Levels

▼ Hvor glad er du i sammensatte systemer? (Alt på en plattform)

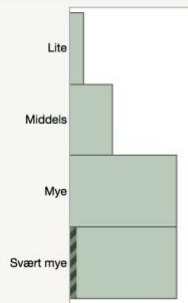


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært glad	23	0,60526
Glad	14	0,36842
Nøytral	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing	4	

3 Levels

▼ I hvilken grad forenkler kundesystemer arbeidshverdagen din?

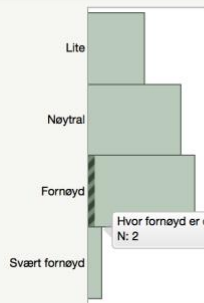


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært mye	15	0,39474
Mye	15	0,39474
Middels	6	0,15789
Lite	2	0,05263
Total	38	1,00000
N Missing	4	

4 Levels

▼ Hvor fornøyd er du med systemene Fjordkraft benytter i dag?

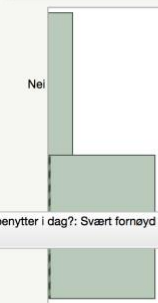


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Svært fornøyd	2	0,05263
Fornøyd	15	0,39474
Nøytral	13	0,34211
Lite	8	0,21053
Total	38	1,00000
N Missing	4	

4 Levels

▼ Er det teknologiske funksjoner du savner i kundesystemene Fjordkraft benytter?

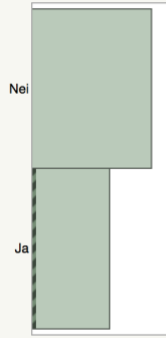


▼ Frequencies

Level	Count	Prob
Ja	31	0,81579
Nei	7	0,18421
Total	38	1,00000
N Missing	4	

2 Levels

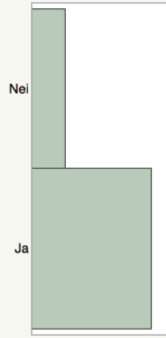
▼ **Motiverer systemene til Fjordkraft deg?**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Ja	15	0,39474
Nei	23	0,60526
Total	38	1,00000
N Missing 4		
2 Levels		

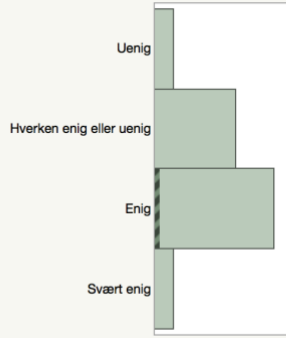
▼ **Er det systemet som er problemet?**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Ja	18	0,78261
Nei	5	0,21739
Total	23	1,00000
N Missing 19		
2 Levels		

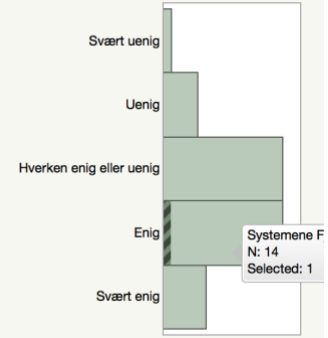
▼ **Systemene Fjordkraft benytter er lett å lære**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Svært enig	3	0,07895
Enig	19	0,50000
Hverken enig eller uenig	13	0,34211
Uenig	3	0,07895
Total	38	1,00000
N Missing 4		
4 Levels		

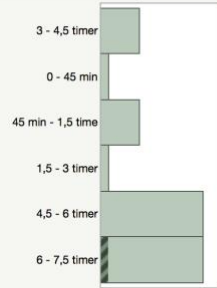
▼ **Systemene Fjordkraft benytter er tidskrevende**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Svært uenig	5	0,13158
Enig	14	0,36842
Hverken enig eller uenig	14	0,36842
Uenig	4	0,10526
Svært enig	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing 4		
5 Levels		

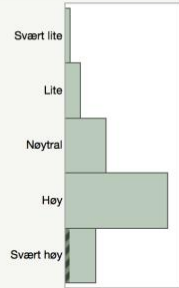
▼ **Hvor stor del av arbeidsdagen din brukes i systemene?**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
6 - 7,5 timer	13	0,34211
4,5 - 6 timer	13	0,34211
1,5 - 3 timer	1	0,02632
45 min - 1,5 time	5	0,13158
0 - 45 min	1	0,02632
3 - 4,5 timer	5	0,13158
Total	38	1,00000
N Missing 4		
6 Levels		

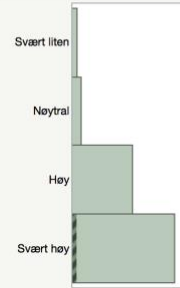
▼ **I hvilken grad benytter du deg av alle funksjonene i kundesystemene til Fjordkraft?**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Svært høy	6	0,15789
Høy	20	0,52632
Nøytral	8	0,21053
Lite	3	0,07895
Svært lite	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing 4		
5 Levels		

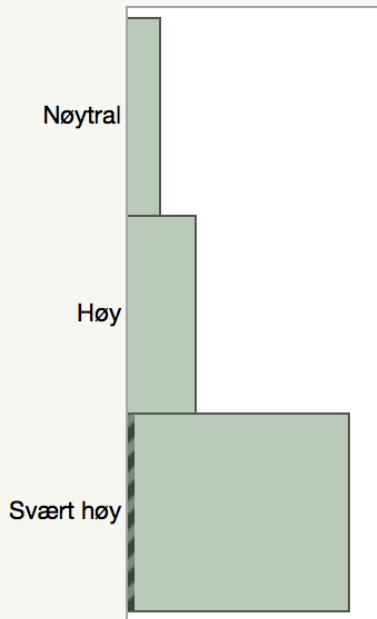
▼ **I hvilken grad hadde du satt pris på en oppdatering av systemene dere bruker i dag?**



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Svært høy	22	0,57895
Høy	13	0,34211
Nøytral	2	0,05263
Svært liten	1	0,02632
Total	38	1,00000
N Missing 4		
4 Levels		

▼ I hvilken grad hadde du satt pris på et nytt og sammensatt kundesystem i Fjordkraft? (alt på en plattform)



▼ **Frequencies**

Level	Count	Prob
Svært høy	26	0,68421
Høy	8	0,21053
Nøytral	4	0,10526
Total	38	1,00000
N Missing	4	
3 Levels		