

Hvordan ved du, om en forandring er en forbedring? Du måler!

Eksempler - hvordan kan vi måle?



Ølkasse regnskab

Sætte streger på et stykke papir



Spørgeskema

Fx Forms – 1-5 tilfredshed og uddybende besvarelser



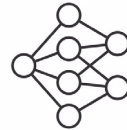
Afstemning

Fx brug post-it, håndsoprækning eller spørgeskema



Datatræk fra system

Fx CRM, ticket-systemer, porteføljeoverblik, HR



NLP-analyse af tekst

Automatisk analyse af store mængder tekst, fx kundeklager.



Tag en stikprøve

Fx gennemgå de sidste 10 sager, og se på kvalitet og tid.



Gruppe samtaler

Fx brug et afdelingsmøde på at få tilkendegivelser



1:1 samtaler

Fx stil de samme spørgsmål over tid og se progression

Eksempler - hvad kan vi måle på?

Kunder

Tilfredshed
Oplevelse
Adfærd
Loyalitet
Kunderejse
Kontakt og service
Kundetilbagemeldinger
Gennemløbstid service
Klarhed i vejledning
Entydig indgang support
Tilgængelighed
Involvering
Indfrielse af forventninger

Medarbejdere

Tilfredshed
Kompetencer
Fastholdelsesgrad
Work-life-balance
Følelse af meningsfuldhed
Performance
Engagement
Psykologisk tryghed
Arbejdspres
Udviklingsplaner
Onboarding succes
Socialt arbejdsmiljø
Ergonomisk arbejdsmiljø

Organisation

Gennemløbstid
Omkostning
Omsætning
Budgetoverholdelse
Fejlrate
Compliance ift. standarder
Compliance ift. lovkrav
Effektivitet
Realiseringsgrad af projekter
Risikoeksponering
Klagestatistik
Medarbejder turnover
Innovationsgrad

Eksempler - mål og målinger

Mål: fastholdelse af medarbejdere

Måling: Datatræk HR-system

Mål: tilfredse kunder

Måling: Spørgeskema eller kvalitativ interview, hvor kundens oplevelser kortlægges på brugerrejse

Mål: Onboarding succes

Måling: Spørgeskema + suppleret af 1:1 samtale med standardspørgsmål

Mål: Gode workflows uden fejl og ventetid

Måling: Gennemgang af de sidste 10 sager

Mål: realiseringsgrad projekter

Måling: svar ja/nej til om ønskede adfærdsændringer er opnået i org.?

Mål: god kundesupport

Måling: datatræk sagsbehandlingstid