

Case: re:member kundpanel – Affärsutvecklande dialog med kunden



Välkommen till ett spännande case om kundpaneler! Här vill vi berätta om vårt mångåriga och roliga samarbete med medarbetarna på re:member*!

Ett samarbete som visar på hur man använder kunden i sin affärsutveckling med stöd av att ha en alldeles egen kundpanel, bestående av ett stort antal kunder som är intresserade av att påverka utvecklingen av produkter och tjänster – för sin egen skull och sitt eget bästa.

Med hjälp av en kundpanel går det att driva utveckling och förändring utifrån kund och skapa efterfrågade produkter, tjänster och upplevelser.

Varför ville re:member starta igång en kundpanel?

re:member är ett varumärke som ägs av Entercard, ett av Skandinavians ledande kreditmarknadsbolag. 2015 etablerades re:member kundpanel. Varför? Entercard var intresserade av att öka dialogen med sina re:member-kunder på den svenska och norska marknaden för att med hjälp av kundernas egna åsikter utveckla sin verksamhet utifrån kundernas preferenser, önskemål och behov.

Kundpanelen skulle representera kundbasen för re:member och med stöd av löpande avstämningar via e-post var förhoppningen att snabbt, smidigt och effektivt stämma av olika utvecklingsområden och frågeställningar i syfte att alltid få med kundperspektivet i utvecklingsarbetet.

Sagt och gjort – kundpanelen etablerades med hjälp av en e-postinbjudan till kunderna med förfrågan om de ville vara delaktiga i att förbättra deras produkter och tjänster för att tillsammans skapa bästa möjliga och efterfrågade funktioner, service och upplevelser. Intresset av att delta i kundpanelen var stort från start! Numera sker det löpande rekrytering till kundpanelen för att alla kunder som vill ska få möjlighet att påverka och förändra re:member. I dagsläget är det tusentals medlemmar.

Med åren har det blivit en härlig blandning av undersökningsprojekt som fångat upp kundernas erfarenheter och förslag alltefter verksamhetens framåtskridande. Med stöd av kundpanelen får re:member möjlighet att ständigt utvecklas för att "alltid vara det självklara valet i kundernas vardagsekonomi".

Hur fungerar kundpanelen?

Kunderna kan själva anmäla sig till att delta i re:member kundpanel, antingen via hemsidan, nyhetsbrev eller rekryterings-inbjudan via e-post. Som deltagare i kundpanelen blir man inbjuden att delta i ett antal undersökningar per år, antalet kan variera från person till person eftersom det är möjligt att göra riktade undersökningar efter specifika frågeområden.

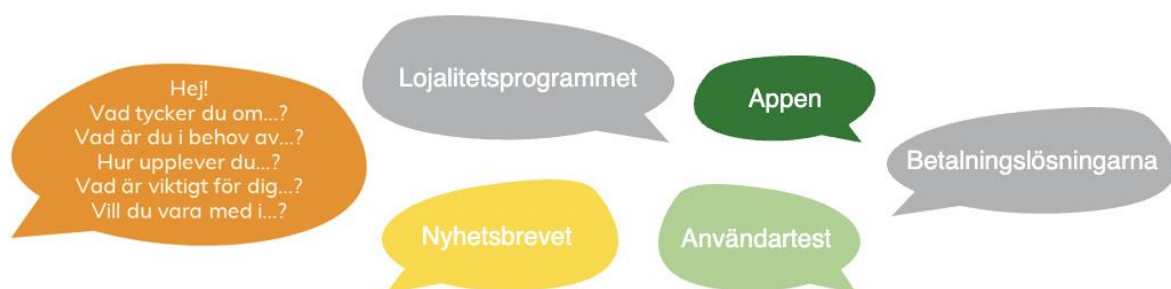
Vill du vara delaktig
i vår utveckling?
Hoppas det! 😊

Allt bygger på frivillighet, så som medlem i panelen bestämmer man själv om man vill delta i en undersökning eller inte. Och man kan när som helst säga upp sitt medlemskap i re:member kundpanel.

Efter en genomförd undersökning får medlemmarna en återkoppling på hur resultatet används i utvecklingen och förbättringsarbetet.

Några ord OM Maja Sundqvist, Senior Marketing Specialist re:member

Låt oss få presentera Maja Sundqvist. Maja är Senior Marketing Specialist och har jobbat med re:member sedan 2017. I slutet av 2019 tog hon över ansvaret för kundpanelen. Maja, tillsammans med tidigare panelansvariga, har alltid varit måna om att få med kundernas perspektiv i ett tidigt skede på de olika utvecklingsmöten som hållits inom verksamheten. Genom att ha detta högt upp på agendan har hon varit med att se till att det blivit naturligt för medarbetarna på re:member att alltid engagera kunderna från start i de olika projekt som dyker upp. Att lyckas med att komma till denna fas kräver en hängiven entusiast och ett taggat team.



Några ord FRÅN Maja om när de använder kundpanelen och hur de jobbar internt

MarketDirection: Hur använder ni kundpanelen och hur jobbar ni vidare med det internt?

Maja: Vi har som mål att alltid ha med oss kundperspektiv i vårt arbete och då har kundpanelen var ett smidigt sätt att möjliggöra inhämtningen av kundernas åsikt.

Exempel på områden som kundpanelen har varit med om och påverkat oss i utveckling och utformning av olika produkter och tjänster som lojalitetsprogrammet "re:member reward", olika betalningslösningar och vår app. Men även för att förbättra vår kommunikation genom att till exempel tycka till om vårt nyhetsbrev.

Ofta ingår undersökningen i ett större projekt, där vi i ett tidigt stadie använder kundpanelen för att få in våra kunders perspektiv och behov. Detta ligger sedan till grund hur vi väljer att gå vidare med projektet och väger tungt i hur vi tar beslut. Vi utvecklar ju våra produkter och tjänster för att det ska passa våra kunder, så deras åsikter spelar en avgörande roll i vad vi väljer att utveckla.

Ibland gör vi även undersökningar om mindre områden för att "statuschecka" kundernas åsikter om våra produkter i allmänhet eller vad de vill ha mer/mindre av. Det sprids sedan vidare internt och presenteras för de som arbetar med de områdena för att säkerställa att vi har med det i arbetet framåt.



MarketDirection: Kan du ge ett exempel på hur kundpanelen faktiskt påverkat utvecklingen av någon specifik produkt eller tjänst?



Maja: Jag skulle särskilt vilja lyfta fram de olika användartester och enkätundersökningarna som varit kopplade till vår app. De har hjälpt oss jättemycket i vår utveckling av denna. Vi har faktiskt gått från 3 till 4,5 stjärnor på App Store tack vare att utvecklingen kunnat stämmas av löpande med kundpanelen.

I övrigt har vi ju också fått mycket bra insikt i hur våra kunder föredrar att betala, vad de tycker om lojalitetsprogram och mycket annat. Det har helt enkelt blivit ett kanonsätt för oss att få perspektiv på våra produkter och låta våra kunder tycka till om hur re:member produkter ska utvecklas.

"Det har helt enkelt blivit ett kanonsätt för oss att få perspektiv på våra produkter och låta våra kunder tycka till om hur re:member produkter ska utvecklas."



Några slutord

Vi på MarketDirection är väldigt glada över detta samarbete. Det riktigt roligt att få jobba tillsammans med en uppdragsgivare som är gediget kundintresserad och att under så många år få chansen att följa hur arbetet framskrider och blir så resultatrikt som det blivit. Till Maja med kollegor vill vi hälsa att vi är stolta över vårt samarbete med er.

*Om re: member

re:member är ett varumärke och affärsområde inom Entercard. re:member erbjuder både kreditkort och privatlån, och tillhandahåller moderna betallosningar. Entercard är ett samarbete mellan Swedbank och den brittiska banken Barclays Principal Investments Limited. Entercard är verksamt på svenska, norska och danska marknaden. Varumärket re:member finns förutom i Sverige, även i Norge och Danmark.

re:member



 **MarketDirection™**

Vill du veta mer om kundpaneler? Kontakta oss gärna!

MarketDirection, Lilla Bantorget 11, 111 23 Stockholm, info@marketdirection.se,
+46 (0)8 562 928 60, www.marketdirection.se. Att växa tillsammans med sina kunder.