

## Codans kundeførelse i særklasse

af Bettina Rasmussen



Bettina Rasmussen  
bsr@codan.dk

*Codan Privat har gennem den seneste CMAT måling opnået en helt unik position, hvor vi er kommet ind på en 3. plads målt på hvor gode vi er til at håndtere vores vigtigste aktiv – kunderne. Det placerer os helt i toppen, kun overgået af Britannia og HSBC Group.*

### Hvad er en CMAT undersøgelse ?

CMAT betyder Customer Management Assessment Tool og er et analyseværktøj, der gennem interviews internt i Codan giver en vurdering af hvor gode vi er til vi håndtere vores eksisterende og potentielle kunder.

Værktøjet er udviklet af et engelsk konsulentfirma der hedder QCI, baseret på deres erfaringer med best practice indenfor Customer Management. Disse best practices har vist sig at være relevant for alle brancher og globalt set har mere end 150 virksomheder anvendt CMAT. I de seks år som CMAT har eksisteret, er der gennemført mere end 600 assessments.

CMAT er baseret på QCI's model. I modellen er der ca. 260 best practice spørgsmål

fordelt på 13 sektioner som illustreret nedenfor:

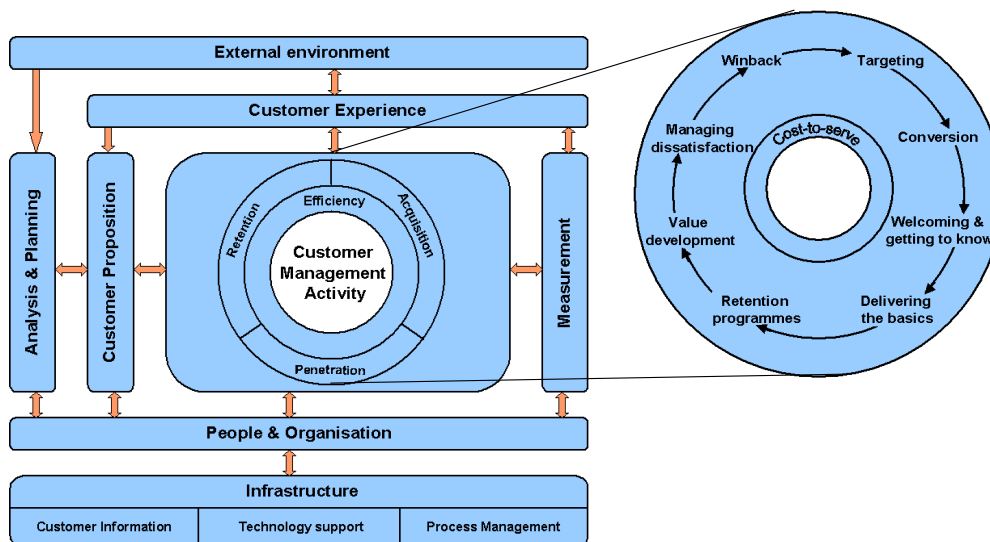
For hvert spørgsmål gives der point ud fra intentioner, realitet og effekt:

- Er der planer og intentioner om at igangsætte en aktivitet ?
- Er planerne realiseret ?
- Har de igangsatte planer haft en effekt ?

Der gives kun max. point, hvis man som virksomhed kan bevise og dokumentere at en aktivitet er implementeret og har haft en effekt. Virksomhederne bliver målt på en skala fra 1-100%. Den gennemsnitlige score er 37%.

---

**Bettina Rasmussen** er Customer Manager Koordinator i Business Intelligence, Codan Forsikring A/S.



### Hvorfor gennemføre en CMAT undersøgelse ?

CMAT er et vigtigt værktøj for Codan som input til fastlæggelse af vores kundestrategi, der skal sikre at vi hele tiden forbedrer os i forhold til kunderne og konkurrenterne. Customer management for Codan handler om at sikre, at kunderne får mest muligt ud af at være kunde hos os, samtidig med, at vi får mest muligt ud af den investering, som er foretaget i forbindelse med at tiltrække, udvikle og fastholde kunderne. CMAT påvirker hele vejen rundt i virksomheden og har betydning for både skadehåndtering, kundeleverancer, processer og økonomi.

CMAT er med til at strukturere og prioritere indsatsen. Selve scoren er én ting – men det vigtigste er, at CMAT hjælper os til at sætte fokus på enkelte elementer i kundeførelsen, og til at forstå hvor vi er rigtig gode og hvor vi kan forbedre os. Da det er et globalt værktøj, giver det gode muligheder for benchmark og dermed målrettet vidensdeling, specielt i Norden.

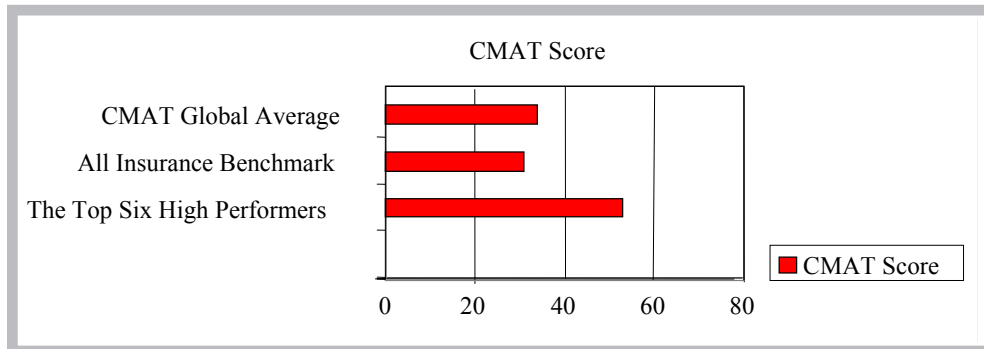
### Hvad blev resultatet ?

I 2002 gennemførte Codan sin første CMAT undersøgelse. Codan Privat opnåede et resultat der placerede os i øverste fjerdedel blandt alle de virksomheder, der gennemfører CMAT

I marts 2004 gennemførte Codan sin anden undersøgelse, som opfølgning på den første. Undersøgelsen havde til formål at:

- vurdere Codans generelle fremskridt på CM området
- vurdere Codans fremskridt i forhold til de strategiske anbefalinger, der er arbejdet med siden 2002
- ny benchmark score.

Den ny undersøgelse viste en forbedring af scoren fra 2002 til 2004 på 30%, hvilket er det største spring en virksomhed nogensinde har taget i CMATs historie. Codan Privat ligger nu globalt på en 3.plads kun overgået af Britannia og HSBC.



### Hvad har vi fået ud af det?

Før var der meget snak om hvad det vil sige at være kundeorienteret og i hvilken grad. Den snak er nu forstummet, idet vi har fået et fælles værktøj og et fælles sprog der er med til at definere hvad det vil sige at være kundefokuseret. Vi bliver kontinuerligt målt på en skala fra 0-100%, og scoren giver os yderligere mulighed for at måle os op imod de bedste.

CMAT hjælper med at prioritere opgaverne – den vilje til initiativer og forbedringer der trives i en hver virksomhed gør engang imellem, at der er gang i for meget eller som konsulenterne siger ”initiative fatigue”. CMAT giver et bud på hvad der skal prioriteres og i hvilken rækkefølge.

### Hvad får kunderne ud af det ?

Kunderne er meget tilfredse med Codan. 94% af kunderne er meget tilfredse/tilfredse med den skadebehandling de fået i Codan. Også målt på tørre tal fra Forsikringsankenævnet har Codan den bedste skadebehandling blandt Danmarks største forsikringselskaber.

Måler vi tilfredshed blandt kunderne i Servicecentret, så er 85% af kunderne meget tilfredse/tilfredse med den service og rådgivning de har fået.

Men vi kan altid gøre det bedre og det vil vi hele tiden bestræbe os på.

### Hvad er næste skridt ?

Det meget flotte resultat gør os stolte og samtidige ydmyge. Vi har nu fået UG med kryds og slange i processer omkring kundeførelse, nu skal vi fastholde den flotte position og vise at vi er mere end!