

## Integrerede analyser af Customer Experience, Employee Engagement og User Perception



### Udfordringen

ISS har et ønske om at sikre en fælles global approach samt at udvikle værktøjer til at styrke salg og marketing og dermed den organiske vækst.

Løsningen skal sikre et fremadrettet beslutningsgrundlag, som bygger på et integreret analyse-approach, hvor viden fra og indsigt i kundernes og beslutningstagernes behov og tilfredshed, brugernes tilfredshed og ISS-medarbejdernes engagement skal danne grundlaget for bedre beslutninger, såvel lokalt i de enkelte lande som på region og globalt niveau.

SJP blev valgt i en konkurrence mellem et antal internationale konsulentvirksomheder på grund af den mangeårige erfaring, der var opbygget fra lignende opgaver samt dokumenterede resultater.

### Løsningen

Udvikling af fælles analysekoncept og tankesæt i tæt samarbejde med ISS' globale organisation.

Gennemførelse af to pilottest, hvor analyser og implementeringsprocesser og nye KPI'er er afprøvet med succes.



### Resultatet

Succesfuldt implementeret design af et integreret analysekoncept, som ISS' kunder finder relations-understøttende.

Brugerne af ISS' services finder det interessant, at de kan påvirke ISS' service, og medarbejderne hos ISS føler sig involveret og hørt – og ledelsen ved, hvor de skal justere deres indsatser.

ISS igangsætter nu global implementering af koncepterne, og man har en stærk tro på, at det vil sikre en fortsat organisk vækst, og at den holistiske tankegang rundt om kunden kan være med til at sikre en reduceret kundeforladelse, øget mersalg, øget tilgang af nye kunder og en profitabel vækst.

### Det siger kunden

*“Analysen **Around the Customer** understøtter markant vores to primære mål i Portugal: Fastholdelse af eksisterende kunder og mersalg.*

*Vi har nu den nødvendige information til at tage nye og anderledes tiltag over for kunderne, da vi har integreret information om kunderne, brugerne og vores medarbejdere.*

*Vi har mulighed for at erobre den førende position på et meget konkurrencepræget portugisisk marked.”*

**Country Manager José Martins, ISS Portugal**

