

Kundeforum den 13. marts 2025, Kundeinvolvering



Opsamling – overordnet

Fors' Kundeforum med fokus på *kundeinvolvering* blev afholdt den 13. marts 2025. Her var der gode dialoger og input om emnet, der udspringer af koncernstrategiens delelement: 'Sammen med kunden'.

Kundeforum skulle på mødet både:

- arbejde med cases om kundeinvolvering og dilemmaer
- give deres bud på, hvad kundeinvolvering er i deres optik
- hjælpe med brugbare input til kundeundersøgelser
- og samtidig få en indsigt i, hvordan Fors arbejder og kommer til at arbejde meget mere med kundeinvolvering.

De faglige indlæg stod Fors for via henholdsvis Steen Lindhardt, *adm. direktør* og Peter Hjorth Larsen, *Customer Experience Konsulent*.

25 Kundeforummedlemmer, direktion, bestyrelsesmedlemmer, kundecenterchef og Presse & Kommunikation deltog i dette Kundeforum, hvor alle bidrog til udbytterige diskussioner og indsigter.

Blandt andet var det et klart budskab, at kunderne ønsker at inddrages så tidligt som muligt om kommende projekter. Også selvom Fors ikke altid kan melde knivskarpt ud – så hellere meld ud med forbehold lød tilbagemeldingen.

Det blev også debatteret, hvad kundeinvolvering har af pris, og hvorvidt det altid er fornuftigt for projekterne at kundeinvolvære. Svarene var ikke entydige, men budskabet om, at Fors sagtens kan tænke mere i kundeinvolvering, var klart. Det skal dog kun være i situationer, hvor det giver mening dvs. hvor der er mulighed for indflydelse.

I det hele taget blev der talt meget om balance igennem aftenen. For Fors skal have balance i økonomien, som Steen Lindhardt pointerede i sit indlæg, men også balance i graden af kundeinvolvering.

Kundeinvolvering kan være med til at skabe god opbakning til projekter, men omvendt kan for meget kundeinvolvering være med til at fordyre projekter.

Så opgaven er at balancere mængden af kundeinvolvering med Fors' ressourcer og økonomi for at skabe den bedste leverance, hvor kunden føler sig set, hørt og informeret.

Tak til alle engagement og deltagelse.

Mvh.

Dorrit Kromann og Jens Christian Refsgaard
Kundevalgte bestyrelsesmedlemmer