

REFERAT STJØRDAL ROTARYKLUBB

Uke			4
Dato	23.01.2023, kl 19.30 – 20.45		
Sted	Quality Airport Hotel Værnes, Stjørdal		
Møteleder	President Trond Gunnar Stenersen		
Referent	Inger-Ruthgerda Wellendorf		
Antall til stede	Medlemmer	Gjester	
	14	Leif Roar Skogmo	
Antall kaffe			8
Fødselsdager	Ragnar Halle, 87 år den 24. januar Ole Myrbekk, 79 år den 25. januar		
3 - minutter	Jon Eidsvik		
Vinlotteri	Einar Fløttum		

Trond Gunnar Stenersen ønsket velkommen og presenterte kveldens program.

3 - minutter, Jon Eidsvik

Jon Eidsvik kunne fortelle at han på vei til Stjørdal Rotaryklubb møte denne kvelden igjen kunne irritere seg veldig over en bestemt ting. Ole Vigs gate er nå på 4. året stengt for gjennomkjøring grunnet bygging av nye hus/leiligheter. Burde ikke en slik gate ha kunnet blitt regulert med lys i perioden byggingen foregår, istedenfor å stenge 100% for trafikk?

Etter 3 – minutter innlegget til Jon Eidsvik, tok Tordis McKay ordet for at Stjørdal Rotaryklubb kanskje kunne være initiativtaker til et demenskor som kunne ha øvinger i det nye flotte Fosslia Omsorgssenter. Spørsmålet som ble stilt var også om vi visste av noen som kunne ta på seg dirigentjobben.

Vinlotteriet ble vunnet av Einar Fløttum.

Trond Gunnar Stenersen kunne så presentere sin gode venn og kollega Odd Langvatn som er Direktør, Customer Care and Fraud Prevention hos Widerøe AS. Trond Gunnar Stenersen og Odd Langvatn møttes første gang på midten av 80-tallet.

Odd Langvatn startet i 1993 hos Widerøe, der han startet i Bergen. Nå er han tilbake på hjemmebane i Mosjøen. I perioden 1993 – 2012 var Odd Langvatn også medlem av Mosjøen Rotaryklubb, som dessverre i 2012 måtte nedlegges. I denne perioden var han president i Rotaryklubben i 2 perioder.



Innledningsvis til ble det av Odd Langvatn sagt med stolthet at Wiederoe er det eneste flyselskapet som per i dag ikke har outsourcet sitt kundesenter.

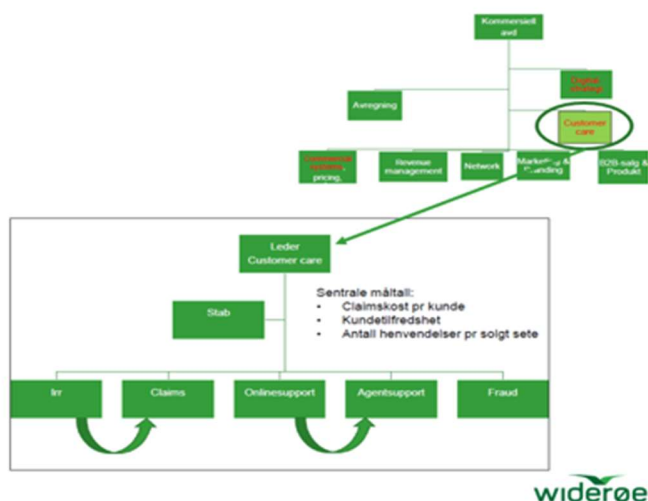
Widerøe Customer Care & Fraud Prevention

- En liten historie om hvordan vi i Widerøe har skrudd sammen tjenesten.
- Hvordan jobber vi?
- Hva tenker vi om viktigheten av direkte kundekontakt?
- Outsourcing eller ikke?
- Chatbot ? Eller ikke ?

En pandemi må brukes klokt når muligheten byr seg for organisasjonsendring.

Forslag til ny organisering

1. Et helhetlig ansvar for kundeservice og kostnader, bedre samhandling, bedre kundebehandling.
2. Utnytte ledig kapasitet, bedre ressursutnyttelse.
3. Bygge kompetanse på EU261.
4. Mer automatiserte prosesser og arbeidsoppgaver.
5. Sikre gode arbeidsprosesser
6. Et kontakt punkt mot kunden



Før – 5 avdelinger i 4 datterselskap i WF-konsernet
Nå – EN seksjon samlet under felles ledelse – 55 årsverk

- Widerøe Customer Support Center – Mosjøen – 25 årsverk
- Widerøe Claims – Bodø - 10 årsverk
- Widerøe IRR-center – Bodø 9 årsverk
- Widerøe Agent Support / Group Sales – Fornebu – 2 årsverk
- Widerøe Fraud Prevention & Revenue Integrity – Mosjøen(Atlanta) - 9 årsverk

Hva er seksjonens oppdrag

- Hoved-definisjon av seksjonens oppdrag er å sikre bransjens beste kundeservice og IRR-håndteringsnivå som igjen skal sikre høy kundetilfredshet, gjensalg, redusere kostnader og beholde inntekter.
- Dette må gjøres i tett samarbeide med øvrige stakeholders i konsernet, som resten av Kommersiell avdeling, Ground Ops, Widerøe Ground Handling, kommunikasjonsavdeling, operativ avdeling.
- Fungere som «limet» mellom øvrige enheter og kundene som konsernets største «single point of contact»
- Widerøe-konsernets «Brannvesen»

Noen fun-facts

- Bransjens råeste kundeløfte:
- Svartid online chat : 30 sekunder
- Svartid mail : 10 min
- Svartid SMS: 10 min
- Svartid telefon publiseres ikke, men ligger på godt under 1 min i snitt – under 5% av alle henvendelser kommer pr tlf nå etter år med «trening av kundene»

Det ble vist stort engasjement etter foredraget av de fremmøtte klubbmedlemmene der det blant annet ble spurt om eierskap av selskapet. Widerøe AS er privateid i norske hender. Det skal også investeres i 6 nye(brukte) Dash 8 fly. I tillegg skal «huben» rundt Bergen Flyplass Flesland bygges opp ytterligere der det vil bli mulighet til å fly til mange europeiske storbyer blant annet München, Alicante, Hamburg etc.

