

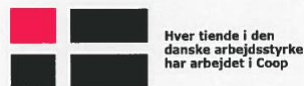
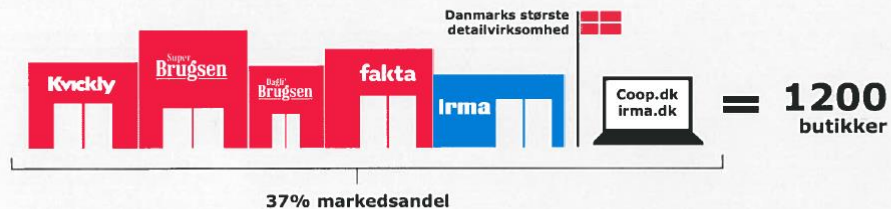
# **Coop ServiceDesk High Performance Teams**

Julie Schaldemose og Thomas Petersen



# Coop ServiceDesk - Coop Koncern

## Koncern



**40.000 medarbejdere**



Butiksareal



Vi har 45.000 varenumre



1/3 af alle fødevarer sælges i Coop



50 mia. kr. omsætning om året

## Sammen om bedre mad



I 2016 sætter Coop **250** nye varer fra 100 lokale leverandere på hylderne

Det køber kunderne mest af (stk):



7 mio. frysepizzaer.



41% flere måltidssalater ift. 2014.



Vi kasserede 750.000 færre pakker brød i 2014 end vi gjorde i 2012



Coop står for ca. 50% af det skolelige salg i dagligvarehandlen



75% af Coops kunder køber skolelig mindst én gang om måneden

## Kunder



1,5 mio. medlemmer ejer Coop



6,3 mio. ekspeditioner om ugen



23. dec er den travleste dag på året med 1,24 mio. kunder



670 mio. kr. tilbagebetales i point til vores medlemmer

## Medier



+1 mio. følgere

## Logistik



Coops lastbiler kører årligt hvad der svarer til

**50 ture til månen og tilbage igen**

# Coop ServiceDesk – Supportfunktioner



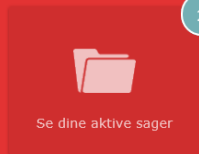
**coop** ServicePortal

👤 Velkommen Julie Schaldemose

❤️ Mine favoritter

Velkommen til Coop's ServicePortal.

Du har følgende valgmuligheder



↑  
Coop Teknologi

# Coop ServiceDesk – Hvem er vi

- 1 ServiceDesk bestående af 4 områder
- 85 ansatte
- Åbent fra 7 – 22 alle årets dage
- Modtager cirka 1.500 henvendelser om dagen
- Næste alle har en baggrund fra butik



# Coop ServiceDesk – Vores ambition



# Coop ServiceDesk – Vores ambition



## Hvad kom vi fra?

- Manglende smidighed i afdelingen
- Manglende tillid og ærlighed
- Leders tid blev ikke brugt optimalt
- Ikke tilfredsstillende udvikling af den enkelte



# Vores ambition er at skabe

## høj kundetilfredshed høj medarbejdertrivsel

- *En arbejdsplads med store ambitioner*
- *En arbejdsplads hvor vi er ærlige*
- *En arbejdsplads hvor vi er tillid til hinanden*
- *En arbejdsplads hvor den enkelte har indflydelse*
- *En arbejdsplads med plads til udvikling*



Dannelse af et værdisæt

**SAMMEN OM  
BEDRE TRIVSEL**

*Ansvarlig*

*Loyal*

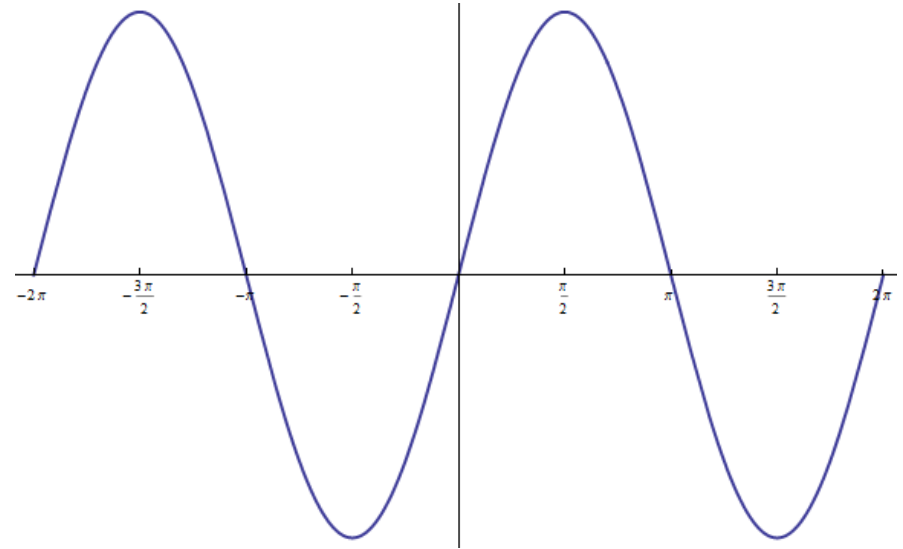
*En god kollega*

*Forandringsparat*

*Ambitiøs*

# Coop ServiceDesk – Hvad har vi gjort

- Livskurver
  - Team udvikling
- 
- Skabe relationer
  - Udvikle team
  - Skabe ejerskab for egen hverdag



# Coop ServiceDesk – Hvad har vi gjort

- **Listen var lang....**

- Praktik,
- Sammen på tværs
- Arbejdsvenner / tillid
- Crosstraining
- Talentforløb
- Tid til den enkelte
- Trappeudvikling (udvikling / afvikling)
- ServiceDesk 2.0 målbare mål
- Genfejre succeser
- Personligt engagement
- Hjælper kultur
- Ambitiøs kommunikation
- Selvstyrende teams
- Én ServiceDesk
- .....



- Selvstyrende teams

- Større selvstændighed i hverdagen
- Mere fleksibel arbejdsplanlægning i dagligdagen
- Fælles ansvarlighed for opgaveløsning
- Medbestemmelse i hverdagen



## Teamledere for hele SD

- Personlig ledelse
- Ikke så hierarkisk
- Hjælpe kultur
- Alle giver noget af sig selv
- Én ServiceDesk



# Coop ServiceDesk – Hvad har vi gjort



Trivsel er noget vi har sammen



Vi har brug for din ide !

- Vi skal altid være 1 skridt foran.
- Naturligt at ”gøre sig umage”
- Tænke fremad – agere fremad



# Coop ServiceDesk – Hvad har vi oplevet



Afgørende at have det rette team!  
Ændret fokus ved rekruttering  
Ærlighed overfor medarbejderne  
Udvikling / afvikling



# Coop ServiceDesk – Blev det umulige muligt



Fantastisk trivselsmåling  
trods forandringer!



Medarbejderinvolvering



Stor talentmasse



Én ServiceDesk





Bibeholde høj  
**medarbejdertrivsel**  
og hæve  
**kundetilfredsheden**

# Coop ServiceDesk - Spørgsmål

