

Valdres Natur- og Kulturpark

Valdres Næringshage, Skrautvålsvegen 77
2900 Fagernes



Fagernes, 22. mai 2019

Schibsted
v/ Tor Jacobsen

Skisse til forprosjekt for utvikling av kundesenter

Bakgrunn

Nord-Aurdal kommune, Valdres Natur- og kulturpark (Regionstyret i Valdres), Nav Valdres, Valdres Næringshage as og Karriere Oppland tar nå initiativ for å bidra til mulig utvikling av kundesenteret på Fagernes.

Lokalt legges det mye ressurser for å legge til rette for å beholde og videreutvikle arbeidsplassene i Schibsteds kundesenter. Schibsted er en viktig arbeidsplass – for den enkelte arbeidstaker, men også for Valdres-regionen. Ut fra det som er beskrevet fra Schibsted, ser vi mulighet for å kunne bidra til utvikling innen noen av områdene som er oppgitt som faktorer i beslutningsprosessen knyttet til kundesenteret. Områdene vi potensielt ser som aktuelle å kunne bidra på, er kompetanse og metode for kundedrevet innovasjon. Gjennom å initiere et forprosjekt, kartlegger man muligheter og legger rammene for gjennomføring av et hovedprosjekt.

Tiltaksområder

Kompetanseutvikling er en stadig viktigere faktor, uavhengig av om det dreier seg om kundebehandling eller innenfor andre fagområder. Kunde- eller brukerdrevet innovasjon er også en faktor som spiller stor rolle innen de fleste bransjer. For å bygge og utvikle merkevarer er det nødvendig med nærhet, men for å kompensere for manglende geografisk nærhet er det her ønskelig å se på hvordan en kan legge opp til metodisk tilnærming til det å utnytte brukernes kunnskap og behov for å utvikle nye produkter eller tjenester og konsepter. Ved å bruke Schibsteds kundesenter som en pilot i en slik sammenheng, kan en se for seg at dette kan være et prosjekt som også har betydning for andre virksomheter som har sin aktivitet lokalisert med geografisk avstand.

Schibsteds kundesenter har siden oppstarten vært offensive for å finne nye forretningsområder som passer i porteføljen ellers. Digitale servicetjenester som helthjem.no og morgenlevering.no er nasjonale tjenester rigget fra Fagernes. Eksempler som dette viser at mulighetene ligger til rette for å ha et enda større fokus på videreutvikling framover – til tross for at den digitale utviklingen stadig går fortere. Basert på dette, ser vi det som interessant å kunne initiere et prosjekt som dette. For å finne ut av realismen i dette, må vi først kjøre et forprosjekt, og dette er nå drøftet med Oppland fylkeskommune for å se på sannsynligheten for finansiering.

Et forprosjekt vil arbeide for å finne konstruktiv utvikling av arbeidsplassene tilknyttet Schibsteds kundesenter, og aktuelle tiltaksområder vil være:

Kompetanseutvikling

- a. «Skreddersøm» på intern bedriftsopplæring innen fag som ønskes. Dette kan være salg, service, kundebehandling, digitalisering mm. avhengig av hva kartlegging viser.

b. Utdanning som gir formell kompetanse

- i. Fagbrev
- ii. Fagskole
- iii. Høyskoleutdanninger

Utgangspunktet for å trekke inn kompetanse som tiltaksområde er stadig økende krav knyttet til digitalisering. Mye av opplæringen som skjer er bedriftsintern, men her ønsker vi å se på hvordan det kan legges til rette for å kunne formalisere mer av kompetansehevingen.

2) Metodikk knyttet til kundedrevet innovasjon

Identifisere muligheter for et prosjekt som utvikler metode for tett samhandling mellom kunder, kundesentre og utviklingsavdelinger -uavhengig av avstand. Baseres på digitale løsninger. Schibsted Fagernes vil være pilot i dette, men prosjektet vil ha stor overføringsverdi for andre distriktsbaserte virksomheter.

Begge tiltaksområdene må skje i tett samarbeid med Schibsted, både organisasjonsmessig og finansielt.

Prosjektorganisering:

Prosjekteier: Nord-Aurdal kommune
Prosjektledelse: Valdres Næringshage as/Schibsted
Styringsgruppe: Nord-Aurdal kommune, Valdres Natur- og kulturpark, Schibsted, Karriere Oppland, Oppland fylkeskommune
Referansegruppe: Ulike relevante instanser
Varighet: 01.06.19-31.12.19

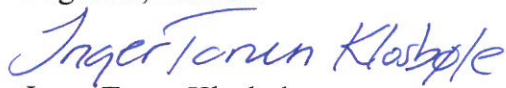
Budsjett:

Budsjett og finansiering vil måtte diskuteres.

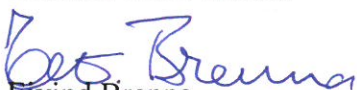
Videre framdrift:

En videreføring i fase to er avhengig av funnene i kartleggingen og vil bli rigget etter gjennomføring av forprosjektet.

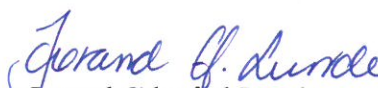
Fagernes, 22.05.19



Inger Torun Klosbøle
Ordfører Nord-Aurdal



Eivind Brenna
Ordfører Vestre Slidre



Jørund Ødegård Lunde
Daglig leder Valdres Natur- og Kulturpark

Hilde Tveiten Døvre (sign.)
Valdres Næringshage as