

BabySam

BabySam er Danmarks største babyudstyrskæde med 32 forretninger fordelt udover hele landet. BabySams medarbejdere bliver løbende uddannet, og det betyder bedre rådgivning for kunden.

BabySam har sammen med designvirksomheden DESIGN CONCERN og innovationscoachvirksomheden GEMBA Innovation gennemført et brugerdreven innovationsprojekt, der er resulteret i 2 koncepter for at skabe en højere standard af rådgivning målrettet BabySams kernekunder i alle BabySam-butikker.

- Koncept 1 er et uddannelsesmodul for servicemedarbejdere i at yde målrettet personlige rådgivning af kunder i BabySam-butikker. Uddannelsesmodulet er struktureret over et rollespil om den konkrete rådgivningssituation.

I uddannelsesmodulet anvendes de i projektet udviklede og designede 4 personas-plakater, som hver beskriver personlige karakteristika, livsform og ønsker om rådgivning i BabySam-butikker ved 4 personaer. I projektet er ligeledes udviklet et innovativt personligt værktøj til medarbejderne - 'BabyViften' – der indeholder mere end 80 forskellige kort med nyttige råd og informationer om, hvordan medarbejderne afkoder nye kunder og deres behov i forhold til Personas, samt nyttig information om barnets udviklingstrin og de væsentligste produktkategorier. BabyViften indgår ligeledes i uddannelsesmodulet.

- Koncept 2 er et virtuelt videncenter, i form af en wiki på intra/internettet, der beskriver en lang række af informationer om produktkategorier og om baby og børns udvikling og behov, som særligt førstegangsfødende søger op til og umiddelbart efter fødslen.

Innovationsprojektet er gennemført vha. følgende aktiviteter og arbejdsdeling:

1. Indledende projektmøde, v/Regionchef Peter Jalsøe, HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam og partner Tomas Vedsmand, GEMBA Innovation
2. Projektplanmøde om aktiviteter, ressourcer og tidsplan, v/Regionchef Peter Jalsøe, HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam og partner Søren Kielgast og partner Tomas Vedsmand, GEMBA Innovation
3. Global Outlook på eksisterende service koncepter inden for BabySams forretningsområde, v/senior konsulent Bob Jacobsson, GEMBA Innovation
4. Interviews med ledere af butikker, v/designer Tanja Aabo og direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN
5. 1. udkast til personas, v/designer Tanja Aabo og direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN

6. Workshop med præsentation af Global Outlook, resultater af interviews og 1. udkast til personas, v/Adm. dir. Claus Jensen, regionschef Peter Jalsøe, regionschef Ulrik Malle, regionschef Ulrik Wiingreen, indkøbsdirektør Uwe Koch, CFO Finn Petersen, Indkøbschef Knud Henningsen, HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam, designer Tanja Aabo, Anita Koldtoft Christensen, Camilla Byrialsen og direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN, konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Tomas Vedsmand, GEMBA Innovation
7. Online bruger-survey, v/designer Tanja Aabo, DESIGN CONCERN
8. Semi-strukturerede interviews med brugere om rådgivning og indhentning af informationer og viden, v/designer Tanja Aabo, DESIGN CONCERN
9. Fokus-gruppe interviews i mødregruppe, v/6 førstegangsmødre og antropolog Anne-Marie Christensen, Etnovator
10. Idé-workshop med formålet at udvikle 2. udkast til personas, indhold af den personlige rådgivning og rammen for BabySam som videntcenter, v/Adm. dir. Claus Jensen, regionschef Peter Jalsøe, regionschef Ulrik Malle, regionschef Ulrik Wiingreen, HR-chef Signe C. Jørgensen, HR-medarbejder Anne Adser, butikschef Johnny Stampe, butikschef Peter Styrbæk, medarbejder Britt Pedersen og medarbejder Per Larsen, BabySam, designer Tanja Aabo og direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN, konsulent Anne-Marie Thoft C. og partner Tomas Vedsmand , GEMBA Innovation
11. Koncept- og videreudvikling af 4 personas-plakater, viften og wikien som videntcenter, v/HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam, designer Tanja Aabo og direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN, konsulent Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation
12. Udvikling af uddannelsesmodul, v/HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam, Konsulent Anne-Marie Thoft C. og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation
13. Brainstorm- og idéudvikling-workshop på BabyViften for at sikre at de erfarne butikchefer 'tavse' viden bliver indsamlet, dokumenteret og implementeret i BabySams nye uddannelsesprogram- og værktøjer, v/6 butikschefer samt HR-chef Signe C. Jørgensen, Anne-Marie C. Thoft og partner Søren Kielgast GEMBA Innovation
14. Træning af service medarbejdere i at anvende de 4 personas-plakater, viften og wikien, v/butikschefer: Johnny Stampe, Valby, Evi Johnbeck, Hillerød, Henrik Vejby, Roskilde, Janne Presskorn, Brønshøj, Lars Ohlsen, Lyngby, Gert Klibal, Køge, Henrik Madsen, Taastrup, Lisbeth Kjærsgaard, Kalundborg, Pia Christensen, Slagelse, Kim Juul Larsen, Nyk. F., Michael P. Hansen, Næstved, Søren Svalgaard, Svenstrup (Ålborg) og regionschef Peter Jalsøe, HR-projektmedarbejder Anne Adser, indkøbschef Susanne Jørgensen, indkøbschef Anders Jalsøe, salgsassistent Britt Pedersen, HR-chef Signe C. Jørgensen,

BabySam, konsulent Anne-Marie C. og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation

Designvirksomheden DESIGN CONCERN har vha. brugerdrevne innovationsværktøjer afdækket en række vigtige temaer/forbedringspotentialer med central betydning for at videreudvikle BabySams servicekoncept. Det gælder fx nedbringning af ventetid, strukturering/indretning, oplevelser til de der ikke køber, vejledning til alle, den personlige vejledning og BabySam som videnscenter. DESIGN CONCERN har dermed skabt et beslutningsgrundlag for BabySams valg af strategisk platform. Herudover har DESIGN CONCERNs rolle i projektet været at udarbejde personas plakater og udføre det grafiske design på indhold og form af viften.

Af særlige brugerdrevne innovationsværktøjer anvendt i projektet kan nævnes anvendelse af informationer om brugerindsigt ifm. at udarbejde personas-plakaterne, fokus-gruppe interviews i mødregruppe samt co-creation workshops om personas, indhold af den personlige rådgivning, wikien og indhold af uddannelsesmodulet med ledere og medarbejdere i BabySam.

For yderligere informationer kontakt: HR-chef Signe C. Jørgensen, BabySam (tlf. 4330 0416/e-mail: sij@babysam.dk), direktør Lone Storgaard, DESIGN CONCERN (tlf. 8676 1022/e-mail: lks@designconcern.com) og partner Søren Kielgast, GEMBA Innovation (tlf. 4036 5501/e-mail: sk@gemba.dk)