

SARAH ADOLFSSON

Arbetslivserfarenhet

Egen företagare på What is next AB

Uppdrag:

Bostads AB Poseidon, 2022-05-02 - pågående (ca 50%)

Bolaget genomför en Proof of Concept (PoC) för att införa en ärendehantering för en central kundservice som håller på att utvecklas. Jag har gått in som projektledare med fokus att leda arbetet för att nå uppsatta effektmål. I rollen ingår att ta fram strategier, beslutsunderlag, förankra i verksamheten samt att leda genomförandet. Det övergripande målet är att förbättra tillgänglighet och återkoppling/kommunikation med kunder.

Helsingborgshem, 2022-03-03 - pågående (ca 20%)

Helsingborgshem arbetar med att utveckla sin övergripande kundresa samt valt ut tre underresor att fördjupa kring. Jag bistår som expert gällande att ta fram metod och modell för framtagande av kundresor samt hur indata av kundupplevelsen ska säkerställas på ett systematiskt sätt. Genom de tre underresorna kommer modell och metod att testas.

Srenity, 2022-03-17 - pågående (ca 20%)

Huvudprojektledare gentemot en av Srenitys kunder som är ett nystartat fastighetsbolag. Srenity är ett proptechbolag som levererar integrationsplattform samt lösning för kundapp. Då kunden är ett nystartat fastighetsbolag har jag gått in som huvudprojektledare för att stärka upp kring kravställning och kompetens kring fastighet och verksamhetsutveckling.

Eslövs Bostads AB, 2022-03-08

Föreläsning för samtliga medarbetare på Eslövs Bostads AB där fokus var hur bolaget kan bli mer kunddrivande.

Svenska Mässan Gothia Towers, Development, 2022-09-01 - mars 2023

Verksamheten har tidigare haft inne en större konsultbyrå som genomfört kartläggning och förstudie gällande utveckling av ett större system. Mitt uppdrag var att driva vidare en av delarna genom att göra en försäljningskartläggning av webbshop som ingår i det större systemet. Fokus på uppdraget var att analysera och rekommendera hur webbshoppen kan förbättras innehållsmässigt och som inte kräver någon större systemutveckling. Fokus låg på att ta fram förslag på produktstruktur/kategorisering, presentation av produkter i form av bildmanér, tonalitet, produktbeskrivningar.

Helsingborgshem, 2022-09-01 till 2023-01-31

Helsingborgshem upphandlade en företagsövergripande utbildning för samtliga 250 medarbetare. Föreläsningen ägde rum under en heldag i januari där jag höll ett inspirations- och teoripass inom kundupplevelse/kundutveckling. Veckan därpå genomförde jag sex stycken workshops på å fyra timmar med samtliga medarbetare. Syftet med utbildningen var att skapa en förståelse och grund för hur samtliga medarbetare bidrar till kundupplevelsen.

Willhem AB, Kundavdelning, 2022-09-01 till 2022-10-31

Introduktion och överlämning till ny medarbetare (verksamhetsutvecklare kundinsikter)

Svenska Mässan Gothia Towers, Venue Development, 2021-12 till 2022-06

Uppdrag inom avdelningen Venue Development att konceptualisera/produktifiera produkter och tjänster inom bolaget. Mitt uppdrag var att genom en förstudie identifiera områden som är lämpliga för paketering samt iterativt testa i delprojekt. Uppdraget avslutades med en slutrapport med slutsatser och rekommendationer gällande området. Rapporteras till



Personinformation

E-mail: sarah@what-is-next.se

Telefon: + 46 707 94 09 83

Ålder: 43

Länkar



Kort om mig

Uppvuxen i en småföretagarfamilj som bidragit till min entreprenörsdrivna ådra. Positiv och engagerad, motiveras av att utveckla och att utvecklas. Driven, kreativ och resultatinkriktad.

medlemmar inom koncernledningen.

Willhem AB, Kundavdelning, 2021-11 till 2022-06

Konsultuppdrag att bygga upp och implementera ny undersökningsarkitektur för att bolaget ska bli mer kundinriktad i beslut, verksamhet och utveckling av nya tjänster. Det innebar i praktiken att starta upp, designa och lansera fem nya undersökningar med leverantörer. Uppdraget hade stort fokus på att utbilda, implementera och coacha verksamheten i förändrat arbetssätt.

Willhem AB - *Verksamhetsutvecklare*

Jan 2019 - Nov 2021

Ingick i kundavdelningen, tidigare Utvecklingsavdelningen. Processledare för bolagets serviceprocess. Systemägare av Lime CRM-system. Stor del av mitt arbete innebar att identifiera och kravställa hur processen bör utvecklas/förändras utifrån tre perspektiv; affärs- kund- och medarbetarnytta. Det innebar ett tätt samarbete med förvaltning och avdelningarna Marknad och IT. Jag drev utveckling i primärt CRM-systemet (även webb, Mina Sidor, app samt fastighetssystem). Övergripande syfte med min roll var att höja leveransen av service och öka kundfokus i bolaget. Exempel på konkreta projekt genom t.ex. workshops för att beteendeutveckla, öka kundfokus och crm-förståelse i verksamheten. Byggde upp och drev processnätverk av superusers och processcoacher. Digitala utvecklings- och förändringsprojekt för att förbättra kundupplevelsen.

Tog fram förslag på utveckling av bolagets undersökningsarkitektur i syfte att bli mer insiktsdrivna i beslut och utveckling av nya tjänster. Detta fattade bolaget beslut om och jag kom sedan i rollen som konsult att hjälpa till att lansera det.

Origo Group - *Affärsområdesansvarig/Konsult*

Fastighet

Aug 2017 - Dec 2018

Ansvarade för att driva och utveckla affärsområdet Fastighet där olika bolag från fastighetsbranschen var kunder. I min roll ingick att driva försäljningsstrategi, effektivisering av processer, utveckling av nya tjänster/undersökningar. En stor del av mitt arbete innebar att stötta befintliga och nya kunder med konsultation och coachning genom implementering av insikter från främst kund- och varumärkesundersökningar (företagsvarumärke/platsvarumärke), systemutbildning/stöd. Jag var kundansvarig för cirka 50 fastighetsbolag samt även för Liseberg (gästnöjdhetsundersökning i parken, restauranger, boende med daglig rapportering, varumärkestracking, etc.). I rollen som kundansvarig hade jag även kontakt med leverantörer av fastighetssystem såsom t.ex. FAST2, Xpand, Vitec och Momentum.

Origo Group - *Kommunikationschef*

Sep 2017 - Mars 2018

Gick under en kortare tid, parallellt med mitt uppdrag som affärsområdesansvarig, in som kommunikationschef i syfte att landa en ny grafisk profil, manual, grundläggande mallar och förarbete till ny webbplats. I profilen ingick bland annat logotyp, typografi, färger etc.

Scandinfo Marketing Research - *Marknadschef*

2014 - 2017

Det som tidigare ingick i mitt arbete som "presskontakt" tydliggjordes i organisationen genom att jag blev marknadschef, där jag de två sista åren även ingick i ledningsgruppen.

Min roll var att driva och stödja konsult- och kundgruppen i arbetet att bli mer sälj- och marknadsinriktade.

Utvecklade och ansvarade för hur Scandinfo kommunicerade externt genom nyheter, våra digitala kanaler (blogg, LinkedIn, facebook, instagram och twitter) men även att driva och arrangera event.

Scandinfo Marketing Research -

Affärsområdesansvarig/Konsult Fastighet

2013 - 2017

I området ingick ungefär 100 kunder (bostad/fastighet/bygg/arkitektbolag). Drev metod- affärs- och produktutveckling av våra undersökningar (kund/varumärke/konceptutveckling) riktade mot fastighetsbranschen. Utvecklade tjänsten LiveSteps, en löpande kundnöjdhetsundersökning för bostadsbolag (går att läsa om på Origo Group). Sedan lanseringen januari 2016 tills jag lämnade december 2018, hade 42 bostadsbolag anslutit till tjänsten. Min roll var primärt att driva och kravställa utveckling utifrån behov samt marknadsföring och försäljning. Strategisk karaktär att driva arbetet framåt samt marknadsbearbetning. Övergripande kundansvar med fokus på projektmoment som införsäljning och konsultation.

Scandinfo Marketing Research -

Konsult/projektledare

2011 - 2013

Ansvarade för cirka 50 bostads- och fastighetskunder, vilket innebar införsäljning, relation med kund samt driva projekten från uppstart med undersökningsdesign till avrapportering där analys och tolkning av resultat är en viktig del. Huvudsakligen fokus på kundundersökningar, dvs. hyresgästundersökningar (bostad och lokal) och varumärkesundersökningar (bolag/plats/stadsdel) drev även undersökningar som nybyggnationsstudier, konceptutveckling, etc.

Scandinfo Marketing Research - *Presskontakt*

2012 - 2014

Startade upp det utåtriktade arbetet som tidigare ej funnits. Det innebar att jag skrev om våra undersökningar i form av nyheter. Syftet var att bygga varumärket Scandinfo samt skapa ett värde för våra kunder. Efter att nyhetsarbetet etablerats, fortsatte jag arbetet i digitala kanaler. Tillsammans med dåvarande kommunikationschef ansvarade vi för att sätta en ny hemsida vilket även innebar en ny logotyp.

Scandinfo Marketing Research - *Projektledare*

kvalitativ research

2010 - 2011

Påbörjade min anställning på Scandinfo som kvalitativ researcher. Det innebar att jag drev projekt som går på djupet genom t.ex. fokusgrupper och djupintervjuer som jag genomförde. Drev hela projektprocessen från offert, rekrytering, datainsamling till analys och presentation av resultat.

Övriga arbeten

1999 - 2010

2005-2010, Scandinfo Marketing Research: Extrajobb under studier som antecknare vid fokusgrupper
2005-2010, Svenska Mässan: Extrajobb under studier vid olika mässor
2006, Riksdagsledamot Helena Bouveng: Arbetade under valrörelsen som kampanj- och organisationssekreterare
2003-2006 (tjänstledig from 2005), IBS AB: Receptionist/administratör
2001-2002, Moderaterna: Ansvarade och samordnade det övergripande strategiska, mediala och administrativa arbetet för ungdomsförbundet.

Utbildning

Handelshögskolan/Göteborgs Universitet

2005 - 2009

Företagsekonomi

Företagsekonom med inriktning ekonomistyrning, organisation och beteendevetenskap

Fördjupning Magisterexamen: Företagsekonomi – organisation

"LEAN – En kulturell förändring": <http://hdl.handle.net/2077/17907>

Fördjupning Kandidatexamen: Företagsekonomi – ekonomistyrning

"Problem och hinder vid ett uppköp och dess integration, en fallstudie av Stena Fastigheters uppköp av Bostads AB Drott": <http://hdl.handle.net/2077/9512>

European School of English (Malta)

2005 (sommar)

Engelska

Urval av diverse utbildningar/kurser:

Lorensberg Facilitatorsutbildning, 2011

Wednesday Relations: Customer Experience & Customer Journey Mapping, feb 2020

Folkuniversitetet: Innovation med Design Thinking, oktober 2020

Kunskaper

Förtroendeuppdrag

Förändringsledning

Styrelsesuppleant Göteborg Energi

2008-2014

Affärs- & Verksamhetsutveckling

Moderaterna

2000-2006

Presentation/Workshops/Facilitering

Ledamot i förbundsstyrelsen för Moderaterna Jönköpings län samt dess arbetsutskott (AU), sista året var jag vice ordförande.

Projektledning

En av flera ansvariga för utbildningsverksamheten som anordnade kandidatskolan, där nya kandidater till riksdagen utbildades under ett år. Ingick även i nomineringskommittén som inför stämman lade fram förslag på riksdagslista. Drev på eget initiativ frågan mångfaldsarbete i länsförbundet där jag även var jämställdhetsansvarig.

Kund- och varumärkesutveckling

Sälj/konsultation/rådgivning

Marknad och kommunikation

Moderata Ungdomsförbundets riksstyrelse

2002-2003

Processutveckling

Övergripande arbete av strategisk form för ungdomsförbundet. Mina specifika frågor som jag ansvarade för rörde flyktingpolitik och sociala frågor samt att jag drev arbetet av medlemsprojekt för att utveckla innehållet och kvaliteten av ett medlemskap i organisationen.

Distriktsordförande Moderata Ungdomsförbundet i Jönköpings län

2000-2003

Ett omfattande arbete att bygga upp verksamheten i distriktet, leda distriktsstyrelsens arbete och ständigt utveckla organisationen, vara ytterst ansvarig utav 300 medlemmar, ekonomisk planering och uppföljning, talesperson i media, genomföra kampanjer, coacha medlemmar, etc. En stor del innebar att stötta och utveckla föreningsorganisationen i distriktet och ledamöterna i styrelsen. Av 26 distriktsordföranden i Sverige utsågs jag 2001 till "Årets Distriktsordförande".